

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

อนุชาติ เขียวเขว้า

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

อนุชาติ เขียวเขว้า

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ของนายอนุชาติ เขียวเขว้าฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตร์ตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

..... กรรมการ
(ดร.อำนวย สังข์ช่วย)

..... กรรมการ
(ดร.พัชรี ศิลารัตน์)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญญารุโณ)

วันที่ 4 เดือน เมษายน พ.ศ.2559

5620750332022 : สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต)
คำสำคัญ : ความคิดเห็น/ประชาชน/การให้บริการ/การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อนุชาติ เขียวเขว้า : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด (RESIDENT'S OPINIONS ON RENDERING ROI ET PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์: สุวัฒน์ จิตต์จันทร์,ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์),รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์,ร.ม.(การปกครอง), 106หน้า., ปี พ.ศ. 2558

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนมี เพศ อายุ และการประกอบอาชีพต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 397 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) มาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด จำแนกเป็น สามตอน โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการทดสอบได้แก่ t-test และ F- test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ประชาชนเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระบบการให้บริการเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องควรจัดระบบรวดเร็วไม่รอนาน อยากให้จัดระบบการจราจรเข้าออกที่สะดวก และพนักงานให้บริการชำระค่าไฟฟ้าควรรวดเร็วกว่านี้

5620750332022 : Branch : Political Administration MA. (Political Science)
Key Word : Opinion/Residents population / Services/ Provincial Electricity Authority
Aunchart KhiewKwaow: Residents' Opinions on Rendering Provincial Electricity Authority
Thesis Control Committee : Suwat Jitchantra Ph.D. (Cultural Sciences) Assoc. Prof.
Udom Piriyasing M.A.(Government), 106 PP., 2015

The objective of this research were:1) To study the opinion of the residential population on the rendering service of Roi-Et Provincial Electricity Authority. 2) To compare the opinion of the residential population who have differences gender, age, and occupations on the rendering services of Roi-Et Provincial Electricity Authority. 3) To study the suggestion concerning the rendering services of Roi-Et provincial Electricity Authority. The sample group were residential population who were the chief of the family or representative of the family residing in the responsibility area of Roi-Et Provincial Electricity Authority total 397 person, using Taro Yamane, method for data collection. Tool used for research study were questionnaire with Five-point scale level, opened-end and closed-end questions, three sections type , the reliability of the test were .94 , statistics used for data analysis were Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, and F-test (One-way ANOVA).

Outcomes of the research summarized the following major findings: 1) The opinion of residential population on the rendering services of the Roi-Et Provincial Electricity Authority as the overall were at medium level. When considering analyses by each dimension factors namely, personnel who give services, the services system, and the station or office for services, all of these three dimension factors were at medium level ranging from the highest to the lower mean level respectively. 2) The result of testing the hypothesis found that the population who has differences gender age, and occupation has the opinion on the rendering services of Roi-Et Provincial Electricity Authority, as the overall, not differently, this result were not consistent, with the hypothesis expectation. 3) The population have suggestion concerning the services of Roi-Et Provincial Electricity Authority as per the average mean score from the higher to the lower level as follows. The emergency services system should be improve to take action more faster that the customer not have to wait for a long time. The traffic way in and out the station office should be improve for more conveniently. The personnel at the electrical bill payment counter services, need to improve their service to be more faster.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ รองศาสตร์ตราจารย์.ดร.อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ประธานกรรมการ ดร.อำนวย สังข์ช่วย และ ดร.พัชรี ศิลารัตน์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน ดร.ประพิศ โบราณ และ ดร.บุญถม อุตเสนา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ และประชาชน ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัยทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

อนุชาติ เขียวเขว้า

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
ประกาศคุณูปการ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่
1 บทนำ 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย 2
1.4 ขอบเขตในการวิจัย 3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย 4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น 5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 9
2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 20
2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย 41
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 43
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 46
3 วิธีดำเนินการวิจัย 47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 47
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง 48
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 50
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 51
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 52
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 52
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 55
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 55
4.2 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล 55
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 56

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ 68
5.1 สรุปผลการวิจัย 68
5.2 อภิปรายผล 70
5.3 ข้อเสนอแนะ 76
บรรณานุกรม 79
ภาคผนวก
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย 83
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล 85
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
เพื่อทำการวิจัย 88
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 92
ภาคผนวก จ ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 99
ภาคผนวก ฉ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม 103
ประวัติผู้วิจัย 106

มหามกุฏราชวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน หรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามตำบล	49
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	56
4.2	แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	56
4.3	แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ	57
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	57
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	58
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	59
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	60
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	61
4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	62
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ 64

4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการประกอบอาชีพ 65

4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการประกอบอาชีพ 66

4.14 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด 67

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	33
2.2	แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2553 – 2557 (ปรับแผนครั้งที่ 4).....	34
2.3	แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปีบัญชี 2553 – 2557	35
2.4	สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	46



บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการไฟฟ้าถือได้ว่าเป็นกิจการสาธารณูปโภคสาธารณะที่ให้ความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งทางภาครัฐต้องรับผิดชอบต่อการให้บริการการไฟฟ้าเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการกิจการทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุด การดำเนินการของการไฟฟ้าจึงได้แบ่งการไฟฟ้าออกเป็นสามฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผลิต (กฟผ.) การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) โดย กฟภ.เป็นผู้รับผิดชอบในพื้นที่จำนวน 79 จังหวัด การไฟฟ้านครหลวงรับผิดชอบสามจังหวัดใหญ่ (กรุงเทพมหานคร,นนทบุรี,สมุทรปราการ) และเขตปริมณฑล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวง รับกระแสไฟฟ้าจากแหล่งจ่ายการไฟฟ้าฝ่ายผลิต มาจำหน่ายให้ประชาชนทั่วไป หน้าที่หลักของการไฟฟ้าคือ การให้บริการขยายเขตการจำหน่ายไฟฟ้าให้ประชาชนได้มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง ปัจจุบันมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น ความต้องการใช้ไฟฟ้ามีมากขึ้นเป็นลำดับเพื่อเป็นกำลังในการผลิตสินค้าและบริการ ในอนาคตความต้องการใช้ไฟฟ้าจะยิ่งทวีมากยิ่งขึ้น การใช้ไฟฟ้าก็จะมุ่งเน้นที่มีคุณภาพและประหยัด รัฐบาลจึงปรับโครงสร้างกิจการไฟฟ้า ให้มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้นควบคู่ไปกับการระดมทุน โดยให้เอกชนเข้ามาลงทุนในกิจการไฟฟ้าและจำหน่ายไฟฟ้า มีทั้งผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก และผู้ผลิตไฟฟ้าอิสระ และบริษัทค้าปลีกไฟฟ้า ส่งเสริมให้เพิ่มการแข่งขันในการผลิตไฟฟ้า เพื่อจัดจำหน่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลาเพื่อการแข่งขันกับภาคเอกชนโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ (ชัยยุทธ โตงาม, 2548, หน้า5-7)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับสังคม มีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพของประชาชน จนกระทั่งการดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมการใช้พลังงานไฟฟ้า สำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในบ้านพัก ที่อยู่อาศัย สถานประกอบการโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานธุรกิจบริการต่าง ๆ ช่วยสนับสนุนในการพัฒนา เพื่อการฟื้นฟูสภาวะทางเศรษฐกิจ ช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้าให้มีความเพียง พอมีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ซึ่งเป็นกิจการขนานใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่มีผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2549, หน้า2)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้กำหนดนโยบายในการให้บริการนอกจากจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชนแล้วยังกำหนดให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกหน่วย จัดให้พนักงานคอยอำนวยความสะดวกในการให้บริการพัฒนาระบบการให้บริการสูงสุด ให้มีความรวดเร็วเหมาะสม รวมทั้งจัดอาคารสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกให้ดูสะอาดเรียบร้อยนับตั้งแต่การติดตั้ง การขยายเขตบริการ การซ่อมแซมบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อถือต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จากนโยบายและภารกิจดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพระบบไฟฟ้าและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,2549,หน้า 2)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนซึ่งมี เพศ อายุ และการประกอบอาชีพต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนซึ่งมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนซึ่งมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนซึ่งมีการประกอบอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความคิดเห็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 52,323 ครัวเรือน 52,323 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ โดยกำหนดตัวแปรดังนี้

1) ตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ

2) ตัวแปรตามได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้จำแนกเป็นสามด้าน ได้แก่

(1) ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ

(2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

(3) ด้านระบบการให้บริการ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนซึ่งมี เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 นำข้อมูลได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกความรู้สึกภายในจิตใจ ของบุคคลตามความรู้สึก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมขณะนั้น

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือน ทั้ง 15 ตำบล ในเขตพื้นที่ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าสวนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ใช้บริการของการไฟฟ้าภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 52,323 คน จาก 52,323 ครัวเรือน

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นสามด้าน ได้แก่

1) ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม ลานจอดรถคอยให้บริการเพียงพอ ภายในกว้างขวางไม่คับแคบ สะอาดเป็นระเบียบ ภายนอกสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ที่กว้างขวาง ห้องน้ำสะอาด การจราจรทางเข้าออกสะดวกสบาย

2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นอยู่เสมอ มีอัธยาศัยเป็นกันเอง มีความเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการชี้แจงข้อสงสัย และให้ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง การให้บริการการชำระค่าไฟฟ้าการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว บริการติดตั้งและซ่อมแซมที่สะดวก และมีบริการหลังการติดตั้ง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority / PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจงหวัดทั่วประเทศไทย การวิจัยเรื่องนี้หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์นี้ ประกอบด้วย

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้แก่ (1) เพศชาย (2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์นี้ จำแนกเป็นสามช่วงอายุ คือ (1) ไม่เกิน 40ปี (2) 41 – 50ปี (3) 51ปีขึ้นไป

3) การประกอบอาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 กลุ่มอาชีพ คือ (1) เกษตรกรรม (2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (4) รับจ้าง/บริการ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทาง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อทำการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายท่านดังนี้

เสนาะ ติเยาว์ (2527,หน้า 35) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ไม่ว่าข้อมูลจะมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541,หน้า 94) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในคน วัตถุ หรือเหตุการณ์ซึ่งสะท้อนให้เห็นความรู้สึกของคนๆหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2541,หน้า 135) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อวัตถุหนึ่งอาจจะออกมาในลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในวัตถุนั้นก็ได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546,หน้า 231) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความคิดเห็น (Opinion) ไว้ว่า สิ่งที่นึกรู้ขึ้นในใจ ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในใจก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่อไป

สรุปได้ว่าความหมายของความคิดเห็น คือการแสดงออกถึงความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆที่ได้พบเห็นมา โดยบุคคลนั้นจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสิ่งเดียวกันจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันไปเสมอ และอาจแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละ

บุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของความติดเห็นในสิ่งนั้นๆ ปัจจัยเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนะเอาไว้และสรุปได้ดังนี้

สุโท เจริญสุข (2525,หน้า 59) กล่าวถึงความคิดเห็นว่า “เป็นสภาพความรู้สึกด้านจิตใจ ที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้มีบุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ เฉยๆ”

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526,หน้า 1) กล่าวว่า “ความคิดเห็นถือได้ว่า เป็นการแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นมักมีประสบการณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก” ทัศนคติและความคิดเห็นมีความคล้ายกันมากและยากที่จะแยกออกจากกัน แต่มี นักจิตวิทยาหลายท่านพยายามแยกความหมายและความแตกต่างของคำว่า ทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกัน

สุวิชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2527,หน้า 104) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติเราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติแต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเป็นเพียงความต้องการทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่มีสิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรงๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ

สุพัตรา สุภาพ (2534,หน้า 134) “ความเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียนซึ่งในการแสดงออกนี้ ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจการแสดงออก”

ฟอสเตอร์ (Foster, 1952,p.8) ได้สรุปความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุสอง ประการ คือ

1) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้ยิน ได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจเป็นประสบการณ์ตรง หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นจริง เป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2) ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมอันเนื่องจากกลุ่มชน ซึ่งแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน (Forster, C.R.,1952:8. อ้างในสัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่างๆที่บุคคลแต่ละบุคคลได้ประสบพบเห็น ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อม อาจมาจากการเรียนรู้ค่านิยม หรือการได้รับอิทธิพลความเชื่อจากบุคคลรอบข้าง หรือบุคคลที่ชื่นชอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในแต่ละบุคคล ในเรื่องราวต่างๆที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง เช่น พื้นฐาน ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่จะมีการสอนใจเป็นการแสดงออกต่อสิ่งนั้นๆ

2.1.3 ประเภทความคิดเห็นและลักษณะของความคิดเห็น

แม็คโดเวลล์ (McDowell, 1996,p.47) จำแนกความคิดเห็นเป็นสอง ประเภท คือ ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นวามคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรัก ความหลงส่วนทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยากนอกจากนี้เกิดจากความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้ เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิดประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ ในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น สรุปว่าความคิดเห็นเกิดจากความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งปรากฏออกมาในสองลักษณะทางบวกหรือทางลบหรือในลักษณะเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย (Mcdowell,L.L.G.Leisure,1996:47.อ้างใน สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)

2.1.4 ความสำคัญของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด หรือเขียนโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้ ดังมีนักวิชาการอธิบายถึงความสำคัญของความคิดเห็นดังนี้

เบสท์ (Best, 1991p.9) กล่าวว่าในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาดได้แก่ การซักถาม สอบถาม บันทึกไว้และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาเป็นในลักษณะเช่นใด และจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป (John W.Best, 1991:9.อ้างใน สถาบันและพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.)

2.1.5 การเกิดความคิดเห็น

สุวิชา จันทร์เอม, (2524,หน้า 83) ความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข สี่ ประการ คือ

1) กระบวนการเรียนรู้ที่ด้านการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียนและการเรียนการสอนอื่นๆ

2) ประสบการส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆแล้วยังทำให้รูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้น ความคิดบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่บุคคลและพัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้นๆ

3) การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเรียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง ดารา นักการเมือง และคนอื่น ๆ

4) อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น.

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์โดยมีองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดเห็น ดังนี้

1) วัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตทุกๆคนตั้งแต่เกิดจนตาย

2) ครอบครัวเป็นแห่งแรกในการอบรมเลี้ยงดูที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดเห็นให้แก่เด็ก

3) กลุ่มเพื่อเด็กจากพ่อแม่จะอยู่กับเพื่อน ต้องการยอมรับจากเพื่อน และการแนะนำจากเพื่อนมาก

4) บุคลิกภาพ บุคคลทีมีบุคลิกภาพต่างกัน เช่นพวกเกลียดสังคม ยอมรับสังคม ก็จะมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน

2.1.6 การวัดความคิดเห็น

ความคิดเห็นของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีเครื่องวัดที่เชื่อถือได้ มีผู้เสนอการวัดไว้ พอสรุปได้ ดังนี้

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2541,หน้า 45) ได้เสนอวิธีเรื่องการวัดทัศนคติ มีสี่วิธี คือ

1) วิธีของเธอร์สโตน (Thurstones Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal-Appearing Interval)

2) วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติ สูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุด ถึงสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

3) วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศทนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4) วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตราวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 0 -1 -2 ตามลำดับ เป็นต้น

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำวิธีคิดแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างเครื่องมือ คือ

แบบสอบถาม โดยกำหนดตัวเลือกให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมีนักวิชาการหลายท่าน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งกล่าวถึงความหมายการให้บริการ ความสำคัญของงานบริการคุณลักษณะการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ และองค์ประกอบของการให้บริการ

2.2.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533,หน้า 17) กล่าวสรุปไว้ว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

กุลธน ธนาพงศธร (2530,หน้า 47) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาให้การบริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)”

ประยูร กาญจนดุล (2538,หน้า 10) ให้ความหมายของการให้บริการว่า “กิจการที่อยู่ในการอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชน”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538,หน้า 20) การให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการคือการอำนวยความสะดวก กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า

2.2.2 ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน

ปรีชา เรืองจันทร์ (2537,หน้า 23) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ ดังนี้

1) ผู้ให้บริการ

(1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

(2)มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

(3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

(4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

(5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

(6)มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

(7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2) ทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

(1) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

(2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

(3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

(4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนาน

(5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

(6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540,หน้า 6) กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงปรารถนาในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ” อธิบายได้ดังนี้

(1) ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักในการบริการ หากเจ้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวงก็ผ่อนลง พร้อมรับฟังและร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

(2) เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัด ฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ ไม่ต้องตื่นตัว กุลีกุจอ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือแสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

(3) ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

(4) ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรที่ไม่ถูกต้องก็พร้อมจะพูด “ขอโทษ”

(5) เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้การละเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพทำตามขั้นตอนที่กำหนด

(6) ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษาต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2) ด้านบริการอื่นๆ

(1) ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

(2) รับฟัง หมายถึง พยามยามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

(3) ติดตามรับฟัง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหาหรือผู้มาติดต่อบางรายมารอนาน ก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเน้นถึงด้านผู้ให้บริการ และด้านบริการอื่นๆ เป็นสำคัญ

2.2.3 คุณลักษณะในการให้บริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึง ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540,หน้า 11) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยการความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ

1) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(1) ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยไม่มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

(2) ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านกระบวรการยุติธรรม ซึ่งกลุ่มของผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องหา/จำเลย กลุ่มของผู้ได้รับความเสียหาย หรือโจทก์/ผู้เสียหาย และกลุ่มของพยาน ฯลฯ เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ เป็นต้น

2) เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด

บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ เฉพาะหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ. จุดที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3) มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนเวลาเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี เป็นต้น

4) มีกฎระเบียบรองรับ

บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่นๆของรัฐ คือเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการ

กำหนดเงื่อนไข ไว้ค่อนข้างรัดกุมเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันเป็นข้อจำกัดการบริการด้วย มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางในวงการนักวิชาบริหารรัฐกิจ รวมทั้งมีการระบุถึงระบบราชการในทางลบ เช่น ความล่าช้า มีลักษณะเจ้าขุนมูลนาย มีนอกมีใน ข้าราชการเรียกร้องผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น และจากการศึกษาพบปัญหาการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

(1) ด้านขั้นตอน มีขั้นตอนมาก กฎระเบียบหยุมหยิม ล้าสมัย ปล่อยให้ประชาชนคอยนาน มีแบบฟอร์มที่กรอกยุ่งยากและไม่จำเป็น เรียกร้องหลักฐานมากเกินไป โยกโย้ไม่เป็นไปตามนัด ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ฯลฯ

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการไม่ให้การต้อนรับด้วยดี แสดงสีหน้าท่าทางไม่ภาพ ก้าวร้าว ไม่รับแขก พูดจากระด้าง ดุ ไม่มีน้ำใจหรือไม่เต็มใจบริการ กลั่นแกล้งไม่ให้ความช่วยเหลือ เลือกปฏิบัติ ฯลฯ ย่อมทำให้การบริการไม่พึงปรารถนาได้

(3) ด้านผลตอบแทน มีการเรียกร้องค่าตอบแทนมากกว่าที่ทางการกำหนด หากไม่ให้ก็จะถ่วงเรื่อง มีการคอรัปชั่น ย่อมให้มีการทำผิดกฎหมายได้ถ้าจ่ายเงิน ฯลฯ

(4) ด้านสถานที่ สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

(5) ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเพียงพอ ไม่ค่อยมีคู่มือหรือการชี้แนะที่สะดวกง่ายดาย ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวอย่างถูกต้อง ทำให้เสียเวลา ข้าราชการไม่แนะนำ หรือให้ข้อมูลผิดพลาดไม่ครบถ้วน ฯลฯ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541,หน้า 250) กล่าวว่า การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็จะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าการให้บริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตามผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการ ดังนี้

1) คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลักๆคือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสที่ห้า ดังนั้นผู้บริการไม่อาจทราบได้ว่าการบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้นๆแล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นผลให้บริการในครั้งต่อไป

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้รับและผู้ให้บริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3) มาตรฐานของการบริการ การบริการเป็นสิ่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจึงมีแบบและวิธีการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคนๆเดียวกันแต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการบริการนั้นได้

4) การกักเก็บบริการ การบริการมาสามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นนอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้ได้คราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้การบริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

วศิน อิงคพัฒนากุล (เว็บไซต์วันที่ 15กรกฎาคม255) กล่าวว่า คุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะเจ็ด ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริการจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2) ผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสูดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4) การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5) ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6) ให้ความสำคัญกับการอนุรักสิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7) การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ คือ การตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตามความต้องการของผู้รับบริการ การบริการทั้งที่เป็นการบริการสาธารณะและการบริการทั่วไปนั้นจะต้องตอบสนองความต้องดารของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนะคติที่ดีต่อการให้บริการนั้น

2.2.4 คุณภาพของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541,หน้า 2) และคนอื่นๆ ได้กล่าวถึง ผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้บริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของการบริการโดยวัดผู้รับบริการ มีสิบ ประการ คือ

1) Reliability ความเชื่อถือไดในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหดหู่อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3) Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทย์ศาสตร์

4) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเข้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจมีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับร้องทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ ทำให้ประชาชนทราบความเข้าใจและได้รับคำตอบ

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิติยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาท เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี โดยบริเวณรอบปลูกต้นไม้ไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการของงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งมีดังนี้

1) การบริการของบุคลากร

(1) คิดพิจารณารู้จริงรู้ลึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรทุกคนภาครัฐจะต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤตการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

(3) ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

(4) ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่เราได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในเรื่องงานใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

(5) ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสาน

ประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความติดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2) หน้าที่การให้บริการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นขบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

3) คุณภาพการให้บริการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

(1)ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม
(2)ไม่บริการประชาชน
(3)ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน
(4)มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย
(5)ขาดความรอบรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

4) การให้บริการทั่วไป

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจนั้นอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

สรุปได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้งานบริการ ทุกหน่วยงานที่ให้งานบริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

2.2.5 องค์ประกอบของการให้บริการ

วิชาญ ฤทธิ์รงค์ (2538,หน้า 52) ได้ชี้แนะองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดี และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความประทับใจอยากที่มาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้

1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3) พนักงานต้องมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า

7) หมั่นออกเยี่ยมเยือนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก เป็นวิธีได้ผลที่ดีที่สุด

9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา

10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สุจิตรา ธนานันท์ (2552,หน้า 41) ได้กล่าวถึง การให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) การอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ผู้ให้บริการ ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5) คุณภาพในการให้บริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540,หน้า 19) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดอาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ในสี่ประการ คือ

1) สถานที่และสิ่งแวดล้อม คือ การให้บริการต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ ตลอดจนการจัดห้อง ต้องมีความเป็นระเบียบ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีต้นไม้ที่ร่มรื่น บรรยากาศดี น่าดูน่าอยู่ เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สอย

2) การบริการของเจ้าหน้าที่ คือ ให้ความสำคัญในการให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยให้ผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้เจ้าที่ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย บุคลิกภาพการแต่งกายดูสะอาดเรียบร้อยรวมถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก การยิ้ม การหัวเราะ รวมถึงการแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ สร้างความเป็นกันเองให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นใจ

3) การอำนวยความสะดวก คือ ให้บริการที่ประทับใจ เช่น จัดที่นั่งรอรับบริการมีหนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่ม คอยให้บริการ ติดป้าย แสดงจุด บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีห้องสุขาเพียงพอและสะอาด มีการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ความรวดเร็วในการให้บริการคือ หลักการให้บริการสำคัญต้องมีความรวดเร็วโดยต้องกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไม่ล่าช้า การลดขั้นตอนในการให้บริการ หรือตัดขั้นตอนที่ยุ่งยากออกไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

สมิต สัชฌุกร (2548,หน้า 47) ได้กล่าวว่าการให้บริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังการสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่นงานด้านประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย มีองค์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ลักษณะเฉพาะของงานบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1) เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริหารมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

(1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาออกเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

(2) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูดสิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

(3) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการสนทนาให้ผู้รับเกิดความประทับใจ

(4) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้าแววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพมีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ/ค่ะ มีอะไรให้ผม/ดิฉันช่วยประสานงานได้บ้างครับ/ค่ะ กรุณารอสักครู่นะครับ/ค่ะ เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

(5) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

(6) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

2) การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขา

เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดความปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เข้ามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็จะย่อมประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมที่จะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆน้อยๆนอกเหนือจากกานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเดขึ้นได้จากรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

3) ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีหลักเฉพาะ ดังต่อไปนี้

(1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที

(2) งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการตอบสนองความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

(3) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรปรวนได้เร็ว

(4) งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

(5) ผลของการเชื่อมโยงไปถึงคนละองค์กร

(6) งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจาการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

(7) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เป็นเพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

(8) การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องมาสามรถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

(9) สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์การได้อย่างมาก

(10) การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีจิตใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนา

บุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2548,หน้า 19) ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ประวัติความเป็นมาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หลักการให้บริการ การให้บริการด้านการผลิต ภารกิจขององค์กร วิสัยทัศน์ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) และนโยบาย (Policy) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

2.3.1 ประวัติความเป็นมาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่น ไวย วรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้า และติดดวงโคมไฟฟ้า ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนางข้าราชการมาดูแสงไฟฟ้าอย่างขนัดด้วนความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านายกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก่อตัวเป็นรูปเป็นร่างขึ้นเมื่อ บริษัทเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้เดิน รถรางจากบางคอแหลม ถึงพระบรมหาราชวัง เป็นครั้งแรกและได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่า การไฟฟ้าหลวง สามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแลพื้นที่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี รวม 3 จังหวัด สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคเริ่มต้นอย่างเป็นทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบุราภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก ในปี 2473 จากนั้นมาจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทาน จัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็นกองไฟฟ้าสังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรก แล้วก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ ระดับจังหวัด และอำเภอต่างๆเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตาม

พระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดนทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในการดูแลจำนวน 117 แห่ง เริ่มกิจการใหม่ คณะกรรมการองการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดโครงการและแผนงาน ดังนี้

1) ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตึกกรมโยธาธิการเชิงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ

2) ให้ก่อสร้างไฟฟ้าทุกอำเภอที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งขณะนั้นมีอยู่ 227 อำเภอ ในขั้นแรกให้ก่อสร้าง เฉพาะอำเภอที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่งให้แล้ว ให้ดำเนินการเป็นรูปบริษัท เรียกว่าบริษัท ไฟฟ้าอำเภอแต่ละอำเภอ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถือหุ้นร้อยละ 51 อีกร้อยละ 49 ขายให้เอกชน กำหนดหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรกหุ้นละ 25 บาท

3) ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ติดตั้ง ช่วยการไฟฟ้าของเอกชนที่ไม่มีทุนทรัพย์จะขยายกิจการได้ โดยให้คิดเป็นราคาทุนที่ร่วมลงทุน

4) ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ติดตั้ง และบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาล ที่ไม่มีงบประมาณผ่อนชำระ และให้คิดค่าส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ ในระหว่างที่ยังชำระไม่หมด

5) ให้รับซื้อกิจการไฟฟ้าของเอกชน ที่มิอาจดำเนินการได้มาดำเนินการต่อไปเป็นรูปบริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อน ถ้าเป็นการไฟฟ้าจังหวัด ให้เรียกว่าการไฟฟ้าจังหวัด

6) พนักงานที่ดำเนินการในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าไม่จำเป็นให้ยืมตัวจากกรมโยธาเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงินพิเศษให้ ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยการด้วย

2.3.2 ประวัติองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มี ประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่ำเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้า ที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2) พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควรตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3) พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคลและ การจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.3.3 การบริหารงาน

การบริหารงาน และพื้นที่ในความรับผิดชอบ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน ให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจ สอบภายใน สำนักกฎหมาย สายงานบริหารโครงการ สายงานกิจการ สังคมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มธุรกิจเครือข่าย กลุ่มธุรกิจจำหน่าย และ บริการ กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มธุรกิจลงทุน กลุ่มสนับสนุนและบริการ ซึ่งยังแบ่งออกเป็นสายงานต่าง ๆ ฝ่ายและกอง

สำนักงานในส่วนภูมิภาค สำหรับในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 12 เขต แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต (เทียบเท่าระดับ ผู้ช่วยผู้ว่าการ) รวมเป็น 12 การไฟฟ้าเขต มีหน้าที่ควบคุมและให้ คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่าง ๆ ในสังกัด ในความรับผิดชอบ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งได้แก่ การไฟฟ้าจุดรวมงาน 172 แห่ง การไฟฟ้าสาขา 284 แห่ง และการไฟฟ้าสาขาย่อย 458 แห่ง ทั้งนี้ ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็น ร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

ภาคเหนือ กฟน. 1 กฟน. 2 กฟน. 3

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กฟฉ. 1 กฟฉ. 2 กฟฉ. 3

ภาคกลาง กฟก. 1 กฟก. 2 กฟก. 3

ภาคใต้ กฟต. 1 กฟต. 2 กฟต. 3

กรุงเทพมหานคร

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เลขที่ 200 ถ.งามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ภาคเหนือ

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ เลขที่ 208 ถ.เชียงใหม่-ลำพูน ต.วัดเกต อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง เชียงราย และพะเยา

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก เลขที่ 350/9 หมู่ 7 ถ.มิตรภาพ ต.สมอแข อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ พิษณุโลก พิจิตร ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จ.ลพบุรี เลขที่ 13 ถ.พหลโยธิน ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จ.อุดรธานี เลขที่ 123 หมู่ 5 บ้านหนองหัวหมู ต.นาดี อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น เลย สกลนคร นครพนม หนองบัวลำภู และบึงกาฬ

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จ.อุบลราชธานี เลขที่ 195 หมู่ 7 ถ.เลี่ยงเมือง ต.แจระแม อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จ.นครราชสีมา เลขที่ 3 หมู่ 2 ถ.มิตรภาพ ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

ภาคกลาง

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา เลขที่ 46 หมู่ 6 ถ.สายเอเชีย ต.หันตรา อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เลขที่ 47/1 หมู่ 3 ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 5 จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม เลขที่ 9/1 หมู่ 1 ต.ไทยาวาส อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม 73120 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี

ภาคใต้

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี เลขที่ 86 หมู่ 5 ถ.เพชรบุรี-หาดเจ้าสำราญ ต.โพไร่หวาน อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม ชุมพร และระนอง

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จ.นครศรีธรรมราช เลขที่ 167 ถ.สายเอเชีย ต.นาสาร อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช 80000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และพังงา

• การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จ.ยะลา เลขที่ 59/27 ถ.ยะลา-ปัตตานี ต.เขาตูม อ.ยะรัง จ.ปัตตานี 94160 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา สตูล และพัทลุง

2.3.4 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นที่จะให้มีการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เต็มขีดความสามารถ ภายใต้การกำกับ ดูแลกิจการที่ดี มีคุณธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างมูลค่าให้แก่องค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืน สร้างภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือที่ดีขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ทัดเทียมกับ สากล โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาโดยตลอด อีกทั้งถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์ชั้นนำระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงการดำเนินภารกิจขององค์กรบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรม ควบคู่กับความ รับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดทั่วทั้งองค์กร จึงได้กำหนด นโยบาย ดังนี้

(1) มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการพลังงานไฟฟ้า โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักนิติธรรม ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ตระหนักต่อผู้บริโภค สิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วน

(2) ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกพนักงานทุกระดับ ในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และเป็นองค์กรที่สะอาด โปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติ งานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

(3) ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความ เข้มแข็งของชุมชนควบคู่กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(4) เชื่อมโยงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าหาชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต การอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล และการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชน และสังคม

(5) บูรณาการแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ไปสู่การปฏิบัติในงานประจำวันทั่วทั้งองค์กรและระหว่างองค์กร ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และส่งเสริมการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม (High Performance Organization in Social Responsibility) สร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนพร้อมที่จะก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ส่งเสริมการดำเนินงานของบุคลากรให้มีพฤติกรรมที่มีคุณธรรมและจริยธรรม โดยถ่ายทอดความหมายให้สามารถแปรไปสู่การปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนผ่านคู่มือการเรียนรู้และป้องกันความ ขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับผู้บริหารและพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับและคู่มือประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแนวทางของผู้ตรวจการ แผ่นดิน โดยมี

วัตถุประสงค์ไว้ใช้เป็นกรอบแนวทางการประพฤติปฏิบัติตนของผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความยึดมั่นในคุณความดี อันจะนำมาซึ่งความเจริญรุ่งเรืองของประเทศชาติสืบไป

ในปี 2557 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ร่วมกับฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วน จำนวน 6 ครั้ง โดยจัดให้มีการประชุมสัญจร 2 ครั้ง ที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดเชียงราย พร้อมทั้งรับฟัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีข้อสังเกตที่สำคัญและติดตาม อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้าในเมืองและชุมชน และแผนงานเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ กรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมยังให้เกียรติเป็นวิทยากรบรรยาย เรื่องทำงานอย่างไรให้มีความสุข และเข้าร่วมกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมกับผู้บริหารและพนักงานในส่วนภูมิภาค เช่น กิจกรรมปลูกป่าและปล่อยพันธุ์สัตว์น้ำ ณ อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร จังหวัดเพชรบุรี และร่วมโครงการ ติดตั้งและปรับปรุงไฟฟ้าส่องสว่างด้วยหลอด LED ณ วัดห้วยปลากั้ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นต้น

2) องค์ประกอบและการแต่งตั้งคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(1) การแต่งตั้งคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความโปร่งใสเป็นไปตามหลักเกณฑ์ โดยกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กล่าวคือ จะต้อง ไม่มีประโยชน์หรือส่วนได้ส่วนเสีย (Conflict of Interest) กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงมีคุณสมบัติที่มีส่วนในการเพิ่ม มูลค่าและมีทักษะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประกอบด้วยประธานกรรมการผู้ว่าการ ซึ่งเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และกรรมการอื่นอีก 13 คน รวมเป็น 15 คน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ ในด้านการบริหารจัดการและบริหารธุรกิจ ด้านวิศวกรรม ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านกฎหมาย ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านพลังงานทดแทน ฯลฯ โดยกรรมการอื่นเป็นกรรมการจากบัญชีรายชื่อกรรมการรัฐวิสาหกิจตามประกาศของกระทรวง การคลังจำนวน 9 คน จึงเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 12/1 ที่บัญญัติว่า ในการแต่งตั้งกรรมการอื่นที่มิใช่กรรมการโดยตำแหน่งให้ ผู้มีอำนาจพิจารณาแต่งตั้งจากบุคคลในบัญชีรายชื่อที่กระทรวงการคลังจัดทำขึ้นไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวน กรรมการอื่นในรัฐวิสาหกิจนั้น

(3) คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกรรมการอิสระที่เป็นไปตามคำนิยามของกระทรวงการคลัง คือ กรรมการจากภายนอกที่ไม่ได้มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่เป็นกรรมการบริหาร หรือกรรมการผู้มี อำนาจผูกพันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นอิสระจากผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถทำหน้าที่ คุ้มครองผลประโยชน์ของรัฐ หรือผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถช่วยดูแลไม่ให้เกิดรายการที่มีความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยล่าสุดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกรรมการอิสระ จำนวน 6 คน จากกรรมการทั้งสิ้น 15 คน นอกจากนี้กรรมการอิสระของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีบุคคลจากบัญชีรายชื่อ กรรมการรัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลัง 1 คน

3) อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(1) มีการแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการกับฝ่ายบริหารชัดเจน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ดี ยิ่งขึ้น คณะกรรมการมีบทบาทในการควบคุมและตัดสินใจเชิงนโยบาย รวมถึงการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงและมีบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตลอดจนข้อบังคับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยให้ถือเป็นตัวแทนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วย

(2) หน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญของคณะกรรมการ คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายที่สำคัญ และแผนต่าง ๆ รวมถึงการทบทวนการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ การตรวจสอบระบบบัญชี การรายงานทางการเงิน และการสอบบัญชีให้มีความเชื่อถือได้ NEW DETERMINATION TO THE EXCELLENCE 51

(3) มีบทบาทในเชิงกลยุทธ์ในการเพิ่มมูลค่าให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการช่วยดำรงรักษาและสร้าง ประโยชน์สูงสุดในระยะยาวให้แก่ประชาชน โดยสามารถแต่งตั้งคณะอนุกรรมการย่อยเฉพาะเรื่องขึ้นตามความเหมาะสม เพื่อ รับผิดชอบติดตามควบคุม การตรวจสอบงานเฉพาะด้าน แต่คณะกรรมการยังคงความรับผิดชอบต่องานในภาพรวม

(4) มีการจัดประชุมคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และจัดเวลาให้เพียงพอสำหรับการ อภิปรายในวาระการประชุมที่สำคัญต่าง ๆ โดยฝ่ายบริหารต้องจัดเตรียมข้อมูลที่เหมาะสม ทันเวลา และตรงประเด็นให้แก่ คณะกรรมการก่อนการประชุม

(5) จัดให้มีแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมในการปฏิบัติงานหรือจรรยาบรรณของฝ่ายบริหารและพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทราบมาตรฐานการปฏิบัติงานและควรปรับให้ทันสมัยเสมอ รวมถึงคณะกรรมการจำเป็นต้อง ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างอีกด้วย

(6) คณะกรรมการมีแบบประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการที่ยึดหลักบรรทัดฐานการปฏิบัติงานอย่าง มีหลักเกณฑ์และทำการประเมินเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ทันต่อความรับผิดชอบและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

4) นโยบายการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มีการกำหนดค่าตอบแทนของคณะกรรมการที่เหมาะสม มีการดำเนินการด้วยความโปร่งใสและเปิดเผย อีกทั้ง ในรายงานประจำปีมีการเปิดเผยนโยบายค่าตอบแทนและรายละเอียดค่าตอบแทนของคณะกรรมการ ดังนี้

(1) อัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2556 เห็นชอบเรื่องอัตราค่าตอบแทนและเบี้ยประชุมกรรมการ รัฐวิสาหกิจตามผลการประชุมคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ (กนร.) ครั้งที่ 4/2556 ตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายกิตติรัตน์ ณ ระนอง) ประธานกรรมการ กนร. เสนอ ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครั้งที่ 8/2556 เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2556 ได้รับทราบมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวแล้ว ดังนี้

4.1.1 ค่าตอบแทนกรรมการ

ก. ประธานกรรมการรัฐวิสาหกิจได้รับค่าตอบแทนรายเดือนเป็น 2 เท่าของกรรมการรัฐวิสาหกิจ กล่าวคือ กรรมการได้รับเดือนละ 10,000 บาท ประธานกรรมการได้รับเดือนละ 20,000 บาท

ข. กรณีที่กรรมการรัฐวิสาหกิจดำรงตำแหน่งไม่เต็มเดือนให้จ่ายค่าตอบแทนรายเดือน ตามสัดส่วน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง

4.1.2 เบี้ยประชุมกรรมการ (กรรมการ ได้รับเดือนละ = 10,000 บาท - ประธานกรรมการ ได้รับสูงกว่ากรรมการร้อยละ 25 = 12,500 บาท)

ก. กรณีกรรมการได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการอื่น ๆ ให้ได้รับเบี้ยประชุมเป็น รายครั้งในอัตราเท่ากับเบี้ยประชุมกรรมการรัฐวิสาหกิจเฉพาะกรรมการที่มาประชุม ทั้งนี้ให้ กรรมการรัฐวิสาหกิจได้รับเบี้ยประชุมในคณะกรรมการอื่น ๆ รวมแล้วไม่เกิน 2 คณะ คณะละไม่เกิน 1 ครั้งต่อเดือน รวมกับการประชุมกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็น 3 ครั้งต่อเดือน

ข. กรรมการอื่นที่มิใช่กรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ได้รับเบี้ยประชุมเป็นรายครั้งในอัตราไม่เกิน 3,000 บาท เฉพาะกรรมการที่มาประชุม

ค. กรณีผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หากเป็นอนุกรรมการที่เป็นงาน เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติโดยปกติไม่มีสิทธิได้รับเบี้ยประชุม ยกเว้นพนักงานที่ได้รับแต่งตั้ง เป็นกรรมการกิจการสัมพันธ์ ให้ได้รับเบี้ยประชุม 3,000 บาท 52 รายงานประจำ ปี 2556 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) โบนัสกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เข้าสู่ระบบการประเมินผลการดำเนินงาน ดังนั้น การจ่ายโบนัสให้แก่กรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงเป็นไปตามระบบประเมินผล มีหลักเกณฑ์ตามมติคณะรัฐมนตรีและกระทรวงการคลัง โดยจะแยก การคำนวณเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 จ่ายโบนัสเบื้องต้นให้กรรมการร้อยละ 3 ของกำไรสุทธิเพื่อจัดสรรโบนัส แต่ไม่เกินคนละ 60,000 บาท ต่อปี และให้ได้รับโบนัสเพิ่มขึ้นตามระดับผลกำไร คือ ถ้ามีกำไรสุทธิสูงกว่า 100 - 13,000 ล้านบาท ให้ได้รับโบนัสเพิ่มขึ้นอีกคนละ 5,000-70,000 บาทต่อปี ถ้ากำไรสุทธิเพิ่มขึ้นอีกทุก ๆ 2,000 ล้านบาท จะได้รับโบนัสเพิ่มอีกคนละ 10,000 บาท ประธานกรรมการได้รับโบนัสมากกว่ากรรมการร้อยละ 25 ของจำนวนที่กรรมการได้รับ ทั้งนี้ หากกรรมการขาดประชุมเกินกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน ให้จ่ายโบนัสลดลงร้อยละ 25 หากขาด ประชุมเกินกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 9 เดือน ให้จ่ายโบนัสลดลงร้อยละ 50 และหากขาดประชุมเกิน 9 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายโบนัส ลดลงร้อยละ 75

ส่วนที่ 2 กรรมการจะได้รับโบนัสเพิ่มขึ้นหรือลดลงเป็นเปอร์เซ็นต์ตามระดับผลงานที่ดีขึ้น หรือต่ำลงจากฐานผลงาน ระดับปกติ

5) รายงานทางการเงิน รายงานทางการบริหาร และตรวจสอบ

คณะกรรมการและฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบหลักในการจัดให้มีการควบคุมและตรวจสอบภายในที่ดี โปร่งใส และมีมาตรฐานชัดเจน เพื่อรักษาเงินทุนและสินทรัพย์ขององค์กร อีกทั้งเป็นเครื่องมือวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเพื่อให้สามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น โดยอาศัยการจัดทำรายงานทางการ บริหารในระดับต่าง ๆ รวมถึงการจัดส่งรายงานประจำปีและรายงานวิเคราะห์การเงิน งบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของทุนและงบกระแสเงินสดให้แก่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน กระทรวงการคลัง และกระทรวง มหาดไทย รวมทั้งเผยแพร่ในเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้แก่ประชาชนที่สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง รายงานประจำปีและงบการเงิน ถือเป็นเอกสารในการสื่อสารระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับเจ้าของกิจการ(รัฐบาล) พนักงาน ลูกค้า (ประชาชน) เจ้าหนี้ และสังคมส่วนรวม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำอย่างโปร่งใส เชื่อถือได้ เป็นไปตามมาตรฐานและสม่ำเสมอ รวมถึงมีการตรวจสอบคุณภาพของระบบการจัดทำรายงานต่าง ๆ

อีกทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการในด้านต่าง ๆ เช่น การจำหน่ายไฟฟ้า ระบบไฟฟ้า การดำเนินงานด้านการเงิน พนักงาน เป็นต้น โดยจัดทำเป็นรายไตรมาสเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคได้รับทราบสถานะข้อมูลการดำเนินงานอย่างถูกต้อง เพื่อประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความ เสี่ยงและควบคุมภายใน ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของทุกสายงาน ได้แก่ ความเสี่ยงในกลยุทธ์ (Strategy Risk), ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Operation Risk), ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk), และความเสี่ยงในการปฏิบัติตาม กฎระเบียบข้อบังคับ (Compliance Risk) เพื่อใช้ในการวางแผนป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

6) การกำกับดูแลการดำเนินงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและของทางราชการ รวมถึงได้แต่งตั้งฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นหน่วยงาน Compliance Unit โดยมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ทำให้เกิดความมั่นใจในการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าทุกกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่จำเป็นจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้รับการตรวจสอบและถูกมอบหมายอย่างเหมาะสม แก่บุคคลใดที่มีหน้าที่รับผิดชอบภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

(2) ทำให้นโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานที่บังคับใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว ได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง

(3) สร้างความตื่นตัวและความเชี่ยวชาญ ในกระบวนการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่าง เหมาะสมในการฝึกอบรม

(4) สอดส่องดูแลเรื่องการมอบหมายกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งแก่บุคคลในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อให้มีกิจกรรม นั้นตกอยู่ในความรับผิดชอบของบุคคล ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of interest) เช่น การแยกกิจกรรม และความรับผิดชอบ ระหว่างผู้ขออนุมัติเงินกู้และผู้อนุมัติเงินกู้ เป็นต้น

(5) ให้ผู้อำนวยการฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อมเสนอขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานจากบุคคลในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ตามความเหมาะสม

(6) ให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานกำกับดูแลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นไป ตามระเบียบ (Compliance Unit) นอกจากนี้ได้แต่งตั้งคณะทำงานการกำกับดูแลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นไปตามระเบียบ (Compliance Unit) มีอำนาจหน้าที่ในการวางหลักเกณฑ์ และวิธีการในการดำเนินงาน รวมทั้งสามารถดำเนินการอื่น ๆ ได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นไปตามกฎระเบียบสามารถ ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

7) การเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดให้มีการเผยแพร่สารสนเทศและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทั้งสารสนเทศทางการเงิน และมิใช่ทางการเงินอย่างครบถ้วน เพียงพอ ตรงต่อความเป็นจริง เชื่อถือได้ สม่ำเสมอและทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน ในปี 2556 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่จัดเตรียมไว้ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ทั้งในส่วนกลางและการไฟฟ้าเขตต่าง ๆ 13 แห่ง มีผู้ใช้บริการทั้งหมด 58,750 ราย

(2) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเฉพาะรายที่มิได้จัดเตรียมไว้ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ทั้งในส่วนกลางและการไฟฟ้า เขตต่าง ๆ 13 แห่ง มีผู้ใช้บริการทั้งหมด 920 ราย

(3) จัดข้อมูลประกวดราคา สอบราคา แสดงไว้ให้ประชาชนดู ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและทางเว็บไซต์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งในส่วนกลางและการไฟฟ้าเขตต่าง ๆ 25,843 เรื่อง

(4) จัดข้อมูลผลการพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้าง แสดงไว้ให้ประชาชนดู ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและทางเว็บไซต์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งในส่วนกลางและการไฟฟ้าเขตต่าง ๆ 25,843 เรื่อง

8) สิทธิ ความเท่าเทียมกันและบทบาทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานหลายกลุ่ม ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้ความสำคัญ กับการปฏิบัติต่อแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค

(1) รัฐบาล (ในฐานะเจ้าของกิจการ) : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจ เพื่อเป็น กรอบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ คำสั่งของราชการ และมุ่งเน้นการบริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน และขับเคลื่อน

เศรษฐกิจของประเทศ โดยคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นผู้ควบคุมดูแล และตัดสินใจในเรื่องนโยบาย และปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ตามแนวปฏิบัติของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(2) ลูกค้าและประชาชน: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน้าที่จัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัยและเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็นหลัก และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารอย่างเพียงพอ

(3) พนักงาน: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และมาตรฐาน การครองชีพ พร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานและผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสม กับตำแหน่ง หน้าที่ และศักยภาพ โดยมีหลักการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณ พิจารณาให้คุณและโทษด้วย ความเสมอภาค โปร่งใส และยุติธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการ ทำงานของพนักงาน

(4) คู่ค้า: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง อย่างโปร่งใส เป็นธรรม โดยมีการดำเนินการตามข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการ เผยแพร่ข้อมูลการประกวดราคาทางเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง เพื่อให้สาธารณชน เสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็น

(5) สังคมและสิ่งแวดล้อม: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงภาระหน้าที่ต่อสังคม โดยเน้นการให้บริการอย่าง ทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด รับฟังความคิดเห็นและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์กับชุมชน สังคม เพื่อสร้าง สัมพันธภาพที่ดี การอนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ไม่ให้เกิดมลภาวะ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างจิตสำนึกให้แก่ ผู้บริหารและพนักงานในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจอย่าง รู้คุณค่า และประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน และสังคม

9) จริยธรรมและจรรยาบรรณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดให้มีแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ทราบถึงมาตรฐาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งฝ่ายบริหารได้ให้การสนับสนุนและแจ้งให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง โดยมีหลักจรรยาบรรณการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ดังต่อไปนี้

(1) คณะกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายของรัฐบาล วัตถุประสงค์และข้อบังคับของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และต้องบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐ องค์กร และพนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนรักษาภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) ผู้บริหาร ควรปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลสมความคาดหวังของคณะกรรมการและรัฐบาล (ในฐานะเจ้าของกิจการ) ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ย่อมส่งผลกระทบไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ได้แก่ รัฐบาล พนักงาน ประชาชน คู่ค้าและเจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า และสังคมส่วนรวม

(3) พนักงานควรปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารอย่างเต็มความสามารถ

10) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนในการกำกับดูแลฝ่ายบริหาร และพนักงาน ดังนี้

(1) คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องพิจารณาความขัดแย้งของผลประโยชน์รายการที่เกี่ยวโยงกัน อย่างรอบคอบ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อย่าง มีเหตุผลและเป็นอิสระ ภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในรายการดังต่อไปนี้

• การเรียกหรือยอมรับสิ่งของเป็นของขวัญ/ผลประโยชน์ ที่นำมาซึ่งความสะดวกสบายเกินความเหมาะสม มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท และ/ หรืออาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เช่นการมอบตั๋วหนัง ตั๋วพาหนะเดินทาง การเลี้ยงอาหารอย่างฟุ่มเฟือย ตลอดจนให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อผู้รับให้ตัดสินใจเอนเอียงใน ลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้

• การทำธุรกิจที่เป็นการหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง ครอบครัวหรือพวกพ้อง โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ของตน เป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

• การแสวงหาประโยชน์จากการทำงานพิเศษ ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษา การจ้างงานให้แก่ตนเอง การใช้ตำแหน่ง หน้าที่ของตนเข้าไปเป็นนายจ้างภาคเอกชนหรือเป็นเจ้าของ ตลอดจนการนำเครื่องมือเครื่องใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไปทำงานพิเศษ

• การนำข้อมูลลับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ดังเช่นกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐรู้เห็น ในข้อมูลลับของทางการและนำไปเปิดเผยเพื่อรับสิ่งตอบแทนเป็นเงิน หรือประโยชน์อื่นใด และ/หรือนำข้อมูลไปเปิดเผยแก่ญาติ พวกพ้องเพื่อแสวงหาผลประโยชน์

• การกำหนดนโยบายหรือการอนุมัติใดๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัวหรือพวกพ้อง ซึ่งเป็นการ เอาเปรียบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่พิจารณาทบทวนรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวโยงกัน และรายงาน ประเด็นเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่พบ ซึ่งมีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อรายงานทางการเงินหรือการดำเนินงานต่อคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(3) พนักงานทุกระดับ จะต้องจัดทำรายงานการเปิดเผยรายการที่สงสัยว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่ขัดกันกับผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

11) การส่งเสริมและเผยแพร่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร อาทิ - การเผยแพร่ข้อมูลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บน Internet อย่างสม่ำเสมอ พร้อมเนื้อหาที่ครบถ้วน ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่ายที่ http://www.pea.co.th การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหนังสือประมวลจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มีแนว ปฏิบัติที่ดีมีมาตรฐานสำหรับองค์กร

2.3.5 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีรวมทั้งมีเจตนารมณ์ที่ จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้อันจะส่งผลให้ องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนบนรากฐานที่มั่นคงและแข็งแกร่ง จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ให้ผู้บริหารและพนักงานดำเนินงานโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ คือ

(1) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)

(2) ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility)

(3) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)

(4) ความโปร่งใส (Transparency)

(5) การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่า ใดๆนั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน (Value Creation)

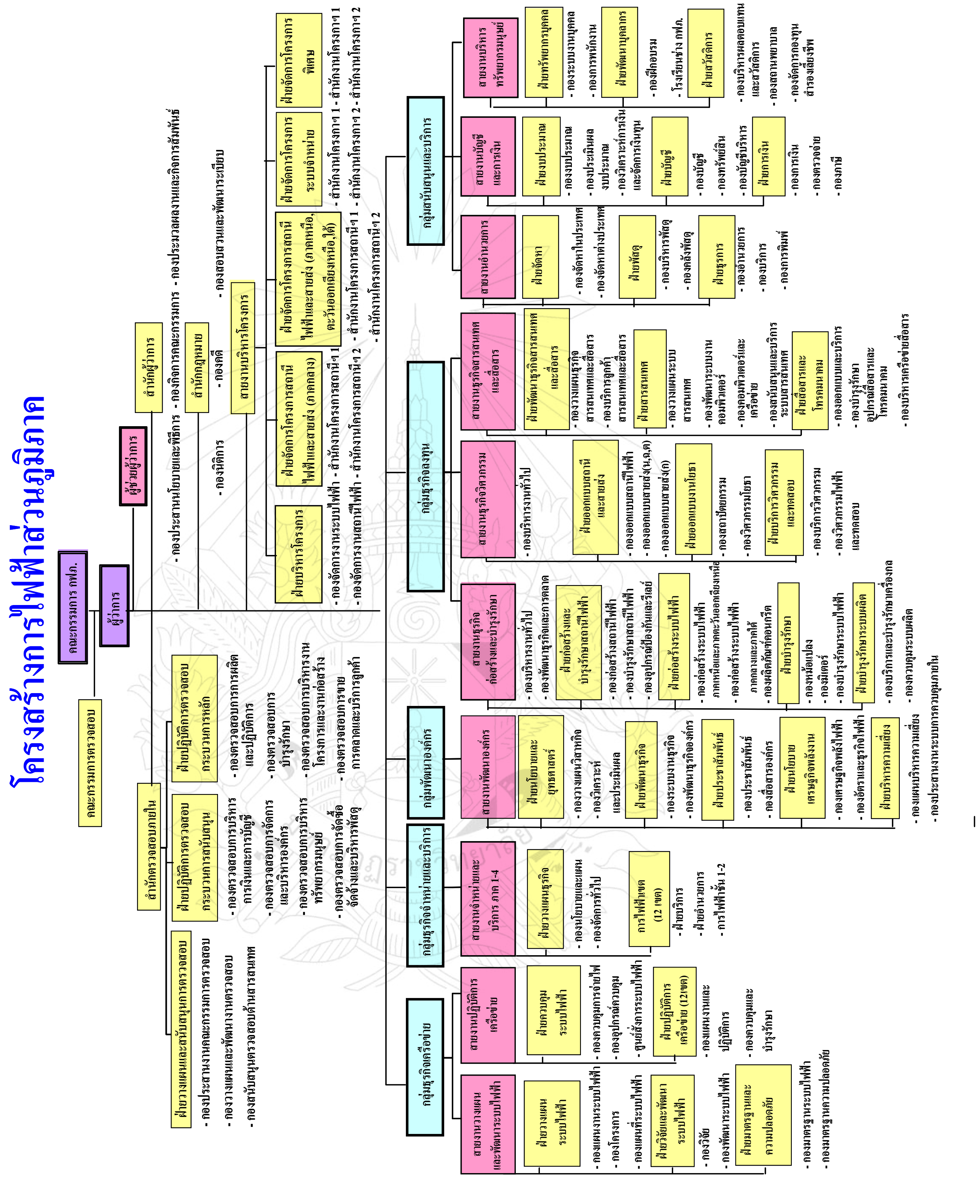
(6) การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ (Ethics)

(7) การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (Participation)

2) ผู้บริหารทุกระดับต้องเป็นผู้นำและต้นแบบที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม รวมถึงสร้างบรรยากาศในองค์กร สร้างแรงจูงใจ และกำกับดูแลให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติตาม กฎหมายและมีจริยธรรม

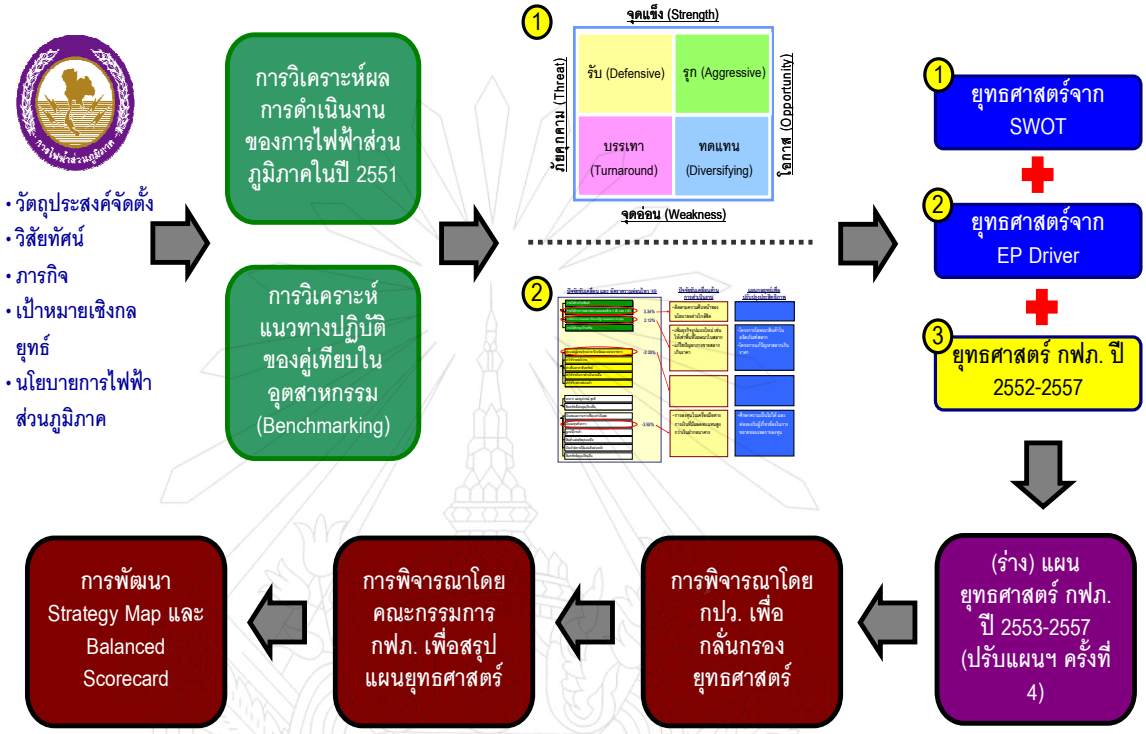
3) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท รับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายโดยยึดมั่นผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นสำคัญ และบริหารจัดการด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม (นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกาศ ณ วันที่ 22 มกราคม 2557)

2.3.6 โครงสร้างขององค์กร



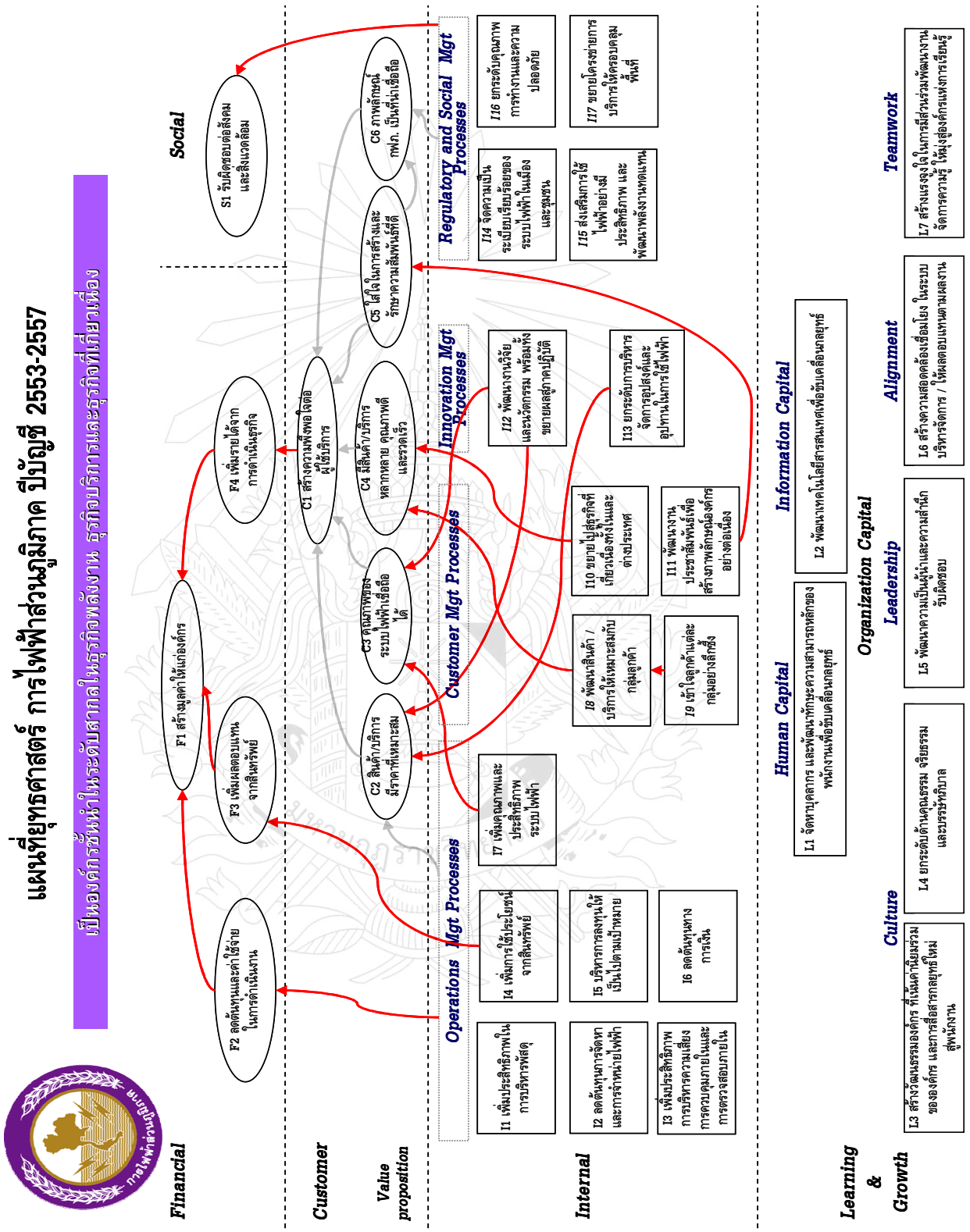
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.3.7 แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2553-2557 (ปรับแผน ครั้งที่ 4)



ภาพที่ 2.2 แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2553-2557 (ปรับแผน ครั้งที่ 4)

2.3.8 แผนที่ยุทธ์ศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิ ปีงบบัญชี 2553 -2557



ภาพที่ 2.3 แผนที่ยุทธ์ศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิ ปีบัญชี 2553 -2557

2.3.9 หลักการให้บริการของการไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี มีการดำเนินการในส่วนกระบวนการทำงาน ดังนี้

1) การบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้า ได้ที่จุดรับจ่ายเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและตัวแทนจุดบริการในพื้นที่ที่เปิดให้บริการ

2) การบริการติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ แก่ผู้ใช้ไฟที่อยู่ในพื้นที่ที่มีระบบจำหน่ายอยู่แล้ว ติดต่อขอรับบริการได้ตั้งแต่เวลา 08.30 น.-เวลา 16.30 น.

3) การบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง มีหน่วยรับแก้กระแสไฟฟ้าประจำอยู่ที่สำนักงานการไฟฟ้าสวนภูมิภาค โดยมีสายด่วน 1129

4) การบริการหลังการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ เช่น การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงงาน เช่น หม้อแปลง รีเลย์ สวิตซ์เกียร์ การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า บริการฉนวนครอบสายไฟฟ้า และฉนวนครอบลูกถ้วย บริการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้า บริการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟ

5) บริการเสริมพิเศษ จัดหน่วยเคลื่อนที่ในวันหยุดทำงานราชการ หรือโอกาสพิเศษเพื่อให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย

6) สร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มเพื่อลดปัญหาแรงดันไฟตก ไฟกระพริบ และไฟดับ

7) ปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดจึงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ

2.3.10 การให้บริการด้านการผลิต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2548,หน้า 22) เป็นธุรกิจที่ประกอบกิจการและให้บริการในด้านการผลิต จัดหาจัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้กับลูกค้าประเภทบ้านที่อยู่อาศัย ส่วนราชการ ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ครอบคลุมพื้นที่ 73 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมทั้งแนวชายแดนของประเทศเพื่อนบ้าน การจัดหาพลังงานไฟฟ้านั้นจะรับซื้อโดยตรงจากไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่งพลังงานไฟฟ้าเข้าสู่ระบบเพื่อจำหน่ายให้กับผู้ใช้พลังงานไฟฟ้าตามระดับแรงดันต่างๆที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการ นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับด้านพลังงานไฟฟ้าและพลังงานอื่นๆ เช่น ธุรกิจด้านก่อสร้างและบำรุงรักษา ธุรกิจด้านวิศวกรรม ธุรกิจด้านสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งธุรกิจด้านบริการและธุรกิจอื่นๆ ที่สร้างรายได้เสริม

ลักษณะธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจหลักและธุรกิจเสริม

(1) ธุรกิจหลัก (Core Business) เป็นธุรกิจในด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ **กลุ่มที่ 1 กลุ่มงานบริการเชิงสังคมนโยบายรัฐบาลที่เรียกว่า Public Service Obligation (PSO)** เป็นกลุ่มที่การไฟฟ้าส่วนภูมภาค มีหน่วยจำหน่ายอยู่

ประมาณ 30 % ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด โดยเป็นการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุน รวมทั้งการให้กระแสไฟฟ้าฟรีบางส่วนแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการ สูบน้ำเพื่อการเกษตรและไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องรับภาระการขาดทุนในส่วนนี้ประมาณ 13,000 ล้านบาท (โดยรัฐบาลต้องจัดสรรเงินชดเชยในส่วนนี้เป็นจำนวนเงินประมาณ 9,000 ล้านบาท) **กลุ่มที่ 2 กลุ่มงานให้บริการเชิงพาณิชย์** ได้แก่ การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในส่วนที่ทำกำไรให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่ โดยเป็นกลุ่มที่ทำรายได้ให้กับการไฟฟ้าส่วน๓มิภาคประมาณ 69% ของรายได้ทั้งหมดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีจำหน่ายในกลุ่มนี้ประมาณ 70% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด

(2)ธุรกิจเสริม (Non- Core Business) เป็นการขยายธุรกิจใหม่ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการจำหน่ายไฟฟ้า ประกอบด้วย ธุรกิจด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษา ธุรกิจด้านวิศวกรรม ธุรกิจด้านการสื่อสารและสารสนเทศพลังงานด้านอื่นๆ ได้แก่ การให้บริการโฆษณาสินค้าและบริการของบริษัทต่างๆ โดยจัดพิมพ์ในใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือแนบในโฆษณาไปพร้อมใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ส่งให้ลูกค้าในแต่ละเดือน ให้บริการเช่าพื้นที่โฆษณาสินค้าและบริการในบริเวณสำนักงาน การรับจัดฝึกอบรมให้กับบุคคลภายนอกทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียง รวมทั้งการให้บริการจัดหาคนงาน เป็นต้น

2.3.11 ภารกิจขององค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2548:41.) เป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและเชื่อถือได้ มีภารกิจที่สำคัญคือการมุ่งเน้นและมีเป้าหมายสูงสุด คือ การให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งประเภทบ้านอยู่อาศัย ธุรกิจและอุตสาหกรรม

1) สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพัฒนาศักยภาพของระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้าในเขตอุตสาหกรรมทั่วประเทศ ด้วยการปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ มั่นคงและเพียงพอ ก่อสร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติมในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าสูงตอบสนองความต้องการพัฒนาประเทศได้อย่างทันการณ์และเปี่ยมประสิทธิภาพ

2) เสริมประสิทธิภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นาโนเทคโนโลยีชั้นสูงรวมทั้งนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนาจัดการระบบไฟฟ้าด้วยคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ระบบสั่งการจ่ายไฟอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์พกพาในการอ่านหน่วยมิเตอร์ เป็นต้น

3) พัฒนาประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า เช่น การฉีดล้างลูกถ้วย การใช้กล้องส่องหาความร้อนตามจุดต่อสาย การใช้หน่วยปฏิบัติการบำรุงรักษาโดยไม่ต้องดับกระแสไฟฟ้า (Hotline) เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ หรือไฟฟ้ากระพริบ เพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

4) ให้บริการหลังการขายที่ได้มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการรับรองคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO 9002 สามารถตอบสนองความต้องการและสร้าง

ความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกระดับ ทั้งจากการให้บริการในสถานประกอบการของผู้ใช้ไฟฟ้า การให้บริการกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง การเพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น

5) ให้บริการด้านระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพร้อมให้บริการด้านระบบไฟฟ้าแก่ลูกค้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ด้วนคุณภาพมาตรฐานระดับมืออาชีพ เช่น บริการออกแบบระบบไฟฟ้าและสถานีไฟฟ้า บริการตรวจสอบและวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า บริการบำรุงรักษาและทดสอบระบบไฟฟ้า ตลอดจนให้คำปรึกษาด้วยราคามิตรภาพ

6) การขยายบริการไฟฟ้าสู่ชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วนพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Home System) และการจ่ายกระแสไฟฟ้าด้วยสายเคเบิลใต้น้ำให้ทุกครัวเรือนในชนบทห่างไกลและตามเกาะต่างๆ ได้มีกระแสไฟฟ้าใช้เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้มีสิทธิในการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครอง ตามสิทธิที่ประชาชนชาวไทยทุกคนพึงมีพึงได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

7) การช่วยเหลือสังคม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆสร้างประโยชน์ให้เกิดแก่สังคม อาทิ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ สนับสนุนการศึกษาและการกีฬา จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่และในส่วนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการเอง คือ โครงการมิเตอร์ไฟฟ้าเพื่อผู้ยากไร้ เป็นการรับบริจาคเงินช่วยเหลือจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและประชาชนทั่วไป

2.3.12 วิสัยทัศน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทั่วประเทศ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อให้มีระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานสากล มั่นคง เชื่อถือได้และปลอดภัย

2) เพื่อจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมและเป็นธรรมให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

3) เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เสมอภาค ยุติธรรม ทั่วถึงและตรงตามความต้องการของลูกค้า

4) เพื่อประกอบธุรกิจบริการเสริมที่มีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน เหมาะสมกับศักยภาพ ทรัพยากรและความพร้อมขององค์กร

5) เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์กรและปรับเปลี่ยนแนวคิด ทัศนคติของบุคลากร รวมทั้งการบริหารจัดการและการดำเนินการต่างๆ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพของสินค้าโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง สามารถประสบความสำเร็จในทางแข่งขันธุรกิจ

6) เพื่อเป็นบริษัทมหาชน สามารถระดมทุนในตลาดทุนได้

2.3.13 จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารเพื่อให้เกิดความผาสุกและการเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้ไฟฟ้า ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งได้ดำเนินกิจการมาเป็นเวลายาวนานด้วยความมั่นคงและความมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดี ได้รับการยกย่องและชื่อถือสืบเนื่องมาจากการประพฤติทีดีงามของพนักงานทุกคน จึงได้มาซึ่งจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจดังต่อไปนี้

1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและประชาชน จัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็นสำคัญ

2) ความรับผิดชอบต่อผู้เป็นเจ้าของธุรกิจบริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของธุรกิจ สนองนโยบายของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม ทำรายได้และกำไรให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เจ้าของธุรกิจและพนักงานอย่างเป็นธรรม

3) ความรับผิดชอบต่อพนักงาน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและมาตรฐานการครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และศักยภาพ พิจารณาให้คุณและโทษด้วยความเสมอภาคโปร่งใสและยุติธรรม

4) ความรับผิดชอบต่อรัฐ ให้ความร่วมมือกับรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบของราชการ

5) ความรับผิดชอบชอบต่อสังคมให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าและสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม

2.3.14 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2549,หน้า 41) เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & Utilization) การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรได้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการเรื่องหน่วยไฟฟ้าที่สูญเสีย (Loss) หรือโครงการ Smart Grid ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น

จากธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวม และเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างประโยชน์จากการ (Synergy) ธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้น และวางบทบาทเชิงรุกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพลังงาน

ของประเทศอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงทำให้ กฟภ. สามารถวางงแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องและได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

2.3.15 นโยบาย (Policy) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวรการบริการจัดการอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในทางลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือและบริหารการเสี่ยงที่เหมาะสม

2) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐ มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ที่มีศักยภาพ เพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

4) ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต

5) มุ่งไปสู่องค์กรเสมือนชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาต้นทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

6) นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

สรุปได้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ และแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สิน โดยสรุปดังนี้

1) พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2) บริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มรประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม

3) เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการประกอบการ

4) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง รองรับต่อการแข่งขันในอนาคต รวมทั้งการเป็นเป็นแหล่งรายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน

5) สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากร และการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

6) มีมาตรการยกระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

2.4 สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมุ่งที่จะกล่าวถึง ประวัติความเป็นมา อาณาเขตติดต่อ การปกครอง และการปฏิบัติหน้าที่ของสำนกงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ ดังนี้

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด (เอกสารแผ่นพับ) รับโอนกิจการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเมื่อปี พ.ศ. 2508 โดยขณะนั้นเป็นกองช่างเทศบาลใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าขนาด 50 กิโลวัตต์ จำนวน 4 เครื่อง ผลิตกระแสไฟฟ้าจ่ายให้ราษฎร์ประมาณ 750 หลังคาเรือน

ภายหลังรับโอนกิจการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ขึ้นตรงกับการไฟฟ้าแขวงจังหวัดมหาสารคาม สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี และได้ทำการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคามในปี 2516 จนถึงปัจจุบัน

2.4.2 ที่ตั้ง อาณาเขตติดต่อ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด (สาขาที่132) บ้านเหล่าสมบูรณ์ 308 หมู่ที่ ๗ ถนนเลี่ยงเมืองตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอจังหาร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอธวัชบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอศรีสมเด็จ

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเกษตรวิสัยและอำเภอสุวรรณภูมิ

2.4.3 เขตพื้นที่ให้บริการ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่รับผิดชอบและให้บริการ รวม 15 ตำบล ดังนี้

1) ตำบลในเมือง

2) ตำบลรอบเมือง

3) ตำบลเหนือเมือง

4) ตำบลขอนแก่น

5) ตำบลสีแก้ว

6) ตำบลสะอาดสมบูรณ์

7) ตำบลหนองแวง

8) ตำบลโนนตาล

9) ตำบลแคนใหญ่

10) ตำบลหนองแก้ว

11) ตำบลดงลาน

12) ตำบลปอภาร

13) ตำบลนาโพธิ์

14) ตำบลโนนรัง

15) ตำบลเมืองทอง

2.4.4 การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี มีการดำเนินการในส่วนกระบวนการทำงาน ดังนี้

1) การบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้า ได้ที่จุดรับจ่ายเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและตัวแทนจุดบริการในพื้นที่ที่เปิดให้บริการ

2) การบริการติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ แก่ผู้ใช้ไฟที่อยู่ในพื้นที่ที่มีระบบจำหน่ายอยู่แล้ว ติดต่อขอรับบริการได้ตั้งแต่เวลา 08.30 น.-เวลา 16.30 น.

3) การบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง มีหน่วยรับแก้กระแสไฟฟ้าประจำอยู่ที่สำนักงานการไฟฟ้าสวนภูมิภาค โดยมีสายด่วน 1129

4) การบริการหลังการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ เช่น การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงงาน เช่น หม้อแปลง รีเลย์ สวิตซ์เกียร์ การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า บริการฉนวนครอบสายไฟฟ้า และฉนวนครอบลูกถ้วย บริการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้า บริการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟ

5) บริการเสริมพิเศษ จัดหน่วยเคลื่อนที่ในวันหยุดทำงานราชการ หรือโอกาสพิเศษเพื่อให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย

6) สร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มเพื่อลดปัญหาแรงดันไฟตก ไฟกระพริบ และไฟดับ

7) ปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มรต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงปริมาณ

อารมณ์ สงจันทร์ (2540,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ด้าน คือด้านบุคลิกภาพพนักงาน ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสำนักงาน และด้านที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร

อรอุษา พ่วงอำไพ (2548,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริการของพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาด้านอาคารสถานที่ ด้านการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบรรยากาศ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานเป็น อันดับแรก รองลงมา มีเครื่องปรับอากาศเพียงพอ อันดับสุดท้าย ห้องสุขาสะอาด

2) ด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ในด้านความสุภาพเป็นกันเองและความกระตือรือร้นในการบริการเป็น อันดับแรก รองลงมา ความถูกต้องในการในการให้บริการ อันดับสุดท้าย ในความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจไมตรี

3) ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาข้อมูลทางระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจในเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เป็นอันดับสุดท้าย

4) ด้านการใช้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้บริการต่างๆ เป็นอันอันดับแรก รองลงมา การให้บริการที่เท่าเทียมกัน และการให้บริการเสริมอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย

การมดสอบสมมุติฐาน ผลการเปรียบเทียบพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีผลต่อ

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 นั่นคือ อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สุรวุฒิ เริงมงคล (2550,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริการของบุคลากร รองลงมา ด้านกระบวนการบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จิโรจน์ ทาหะพรหม (2550,บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านพนักงานและการตอบรับ ด้านอาคารสถานที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำอยู่ที่โต๊ะบริการเพื่อประชาสัมพันธ์และชี้แจง แนะนำให้คำปรึกษาแก่ประชาชน เมื่อไปติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษย์สัมพันธ์ดี พูดจาทักทาย แนะนำด้วยคำที่สุภาพเรียบร้อย”

นภวัลย์ ลิ้มหามงคลกุล (2550,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน ลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ด้วยการอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

อมรพันธ์ แวงวรรณ (2550,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดสามด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐาน ด้านขบวนการ ด้านข้อมูล และด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่ต่างกัน

สุริยะ ภูอุทา (2552,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการขอพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขอพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ด้านการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การตัดและติดตั้งมิเตอร์ การจดหน่วยพิมพ์บิล การบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ด้านการปรับปรุงบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

กิตติพงษ์ โสภาพงษ์ (2553,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความสะดวก ด้านคุณภาพการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจาการบริการตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

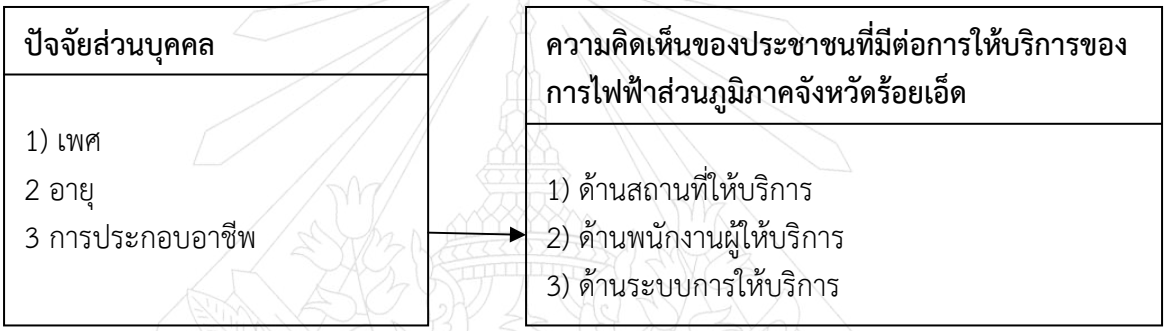
ธิดารัตน์ ภูเดช (2554,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ส่วนที่เหลือ 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความโปร่งใส ด้านมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้า และด้านความเสมอภาค

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ปละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดของปรัชญา เวสารัชช์ (2540,หน้า 19) มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยระเบียบวิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยดำเนินตามลำดับดังประเด็นต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 52,323 ครัวเรือน 52,323 คน (กองทะเบียนราษฎร์.เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูลประชากรอัดสำเนา).

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 397 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N แทน ขนาดของประชากร
e แทน ความคลาดเคลื่อนทางสถิติร้อยละ 5 หรือ .05

แทนค่าในสูตร $n = \frac{52,323}{1+(52,323X0.0025)}$

$= \frac{52,323}{131.80}$

= 396.98 คน

ปัดทศนิยมให้เป็นจำนวนเต็ม ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า19)

เมื่อ $n = \frac{n_1+N_1}{N}$

n =จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N_1 = จำนวนประชากร
n_1 = จำนวนตัวอย่างรวม
N = จำนวนประชากรทั้งหมด
จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 3.1

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นเป็นสัดส่วนตามครัวเรือนตำบล (Proportional Stratified Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

ตารางที่ 3.1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามตำบล

ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ในเมือง	15,686	119
เหนือเมือง	4,226	32
สีแก้ว	4,004	30
รอบเมือง	3.655	28
สะอาดสมบูรณ์	2,912	22
หนองแวง	2,730	21
ขอนแก่น	2,500	19
ปอภาร	2,596	20
ดงลาน	2,548	19
หนองแก้ว	2,366	18
แคนใหญ่	2,002	15
นาโพธิ์	1,820	14
โนนตาล	1,938	15
เมืองทอง	1,702	13
โนนรัง	1,638	12
รวม	**52,323**	**397**

(ข้อมูล : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ปี 2557)

จากตารางที่ 3.1 เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน ดังกล่าว จึงทำการสุ่มหาตัวอย่างอย่าง่ายต่อไป

3.2.2 สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.(2553),หน้า42)

1) จัดทำบัญชีเลขที่ครัวเรือน หมู่ที่ของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15 ตำบล

2) เขียนชื่อเลขที่ครัวเรือน หมู่ที่ลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ 1 ชื่อ ต่อ 1 แผ่น แล้วม้วนสลากนำลงกล่องแล้วเขย่าให้คละกัน โดยจัดทำทีละเขตพื้นที่รับผิดชอบแต่ละตำบลให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

3) จับสลากขึ้นมาทีละแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ต้องนำแผ่นสลากมาจดบันทึกไว้ว่าชื่ออะไร

4) ม้วนสลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิม แล้วจับสลากขึ้นมาใหม่ เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกเท่ากัน

5) กรณีหยิบได้ชื่อเดิมก็ไม่นำมาพิจารณา ใส่ลงไปในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไปจนได้กลุ่มตัวอย่างครบทุกตำบล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด จำแนกเป็นสามตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended Questions) แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยสามด้านคือ

1) ด้านสถานที่ให้บริการ
2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
3) ด้านระบบการให้บริการ

ซึ่งเลือกวิธีของ ลิเคิร์ต (Rensis Likert) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะมี ห้าระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด หมายถึง 5 คะแนน
ความคิดเห็นในระดับมาก หมายถึง 4 คะแนน
ความคิดเห็นในระดับปานกลาง หมายถึง 3 คะแนน
ความคิดเห็นในระดับน้อย หมายถึง 2 คะแนน
ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด หมายถึง 1 คะแนน

สำหรับวัดค่าตัวแปรทั้งหมด โดยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ที่สร้างขึ้นจำนวน 30 ข้อ โดยกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ 0.51 ขึ้นไปปัดเป็นเลขจำนวนเต็ม เกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3.4.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจวิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม ทั้งถ้อยคำภาษา (Wording) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหา (Construct and Content Validity)

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อที่ 3.4.3 แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญสามท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence / IOC) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

(1) ผู้ช่วยศาสตร์ตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน

วุฒิการศึกษา : ศศ.บ.(การจัดการทั่วไป),กศ.บ.(การศึกษานอกระบบ), ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์)
ตำแหน่ง : กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
เป็นผู้เชียวชาญ : ด้านโครงสร้างเนื้อหาและพิจารณาความสอดคล้อง

(2) ดร.ประพิศ โบราณมูล

วุฒิการศึกษา : บธ.บ.,กศ.ม. (สังคมศึกษา),ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์)
ตำแหน่ง : หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและบริการวิชาการ/กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
เป็นผู้เชียวชาญ : ด้านภาษาและสถิติ และพิจารณาความสอดคล้อง

(3) ดร.บุญถม อุตเสนา

วุฒิการศึกษา : ค.บ., ศศ.ม.(ไทยคดีศึกษา),ปร.ด.(สังคมวิทยา)
ตำแหน่ง : อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
เป็นผู้เชียวชาญ : ด้านการวิจัยและพิจารณาความสอดคล้อง

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร IOC = $\frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ได้ค่าดัชนี

3.4.5 การนำแบบทดสอบที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try – out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

3.4.6 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการพิจารณาคุณภาพ ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

3.4.7 พิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริงและนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เสนอผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 ชุด

3.5.3 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยตนเองแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการ แจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 ทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนด้านอายุ และการประกอบอาชีพ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA F - test)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1) การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อแบบสอบถาม

$$t = \frac{X_H - X_L}{(S^2_H + S^2_L) / N}$$

เมื่อ t แทน ค่าอำนาจจำแนก

x_H แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง

x_L แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S^2_H แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S^2_L แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

N แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำซึ่งมีจำนวนเท่ากัน

2) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-l}\left(l - \frac{\sum s}{s}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

s^2_i แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

s^2_t แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7.2 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน ค่าจำนวนคน

3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$S.D. = \frac{\sqrt{N\sum X^{2-}(\sum X)^2}}{(N(N-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 แทน ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม

N แทน จำนวนคน

$\sum$ แทน ผลรวม

4) ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{s\frac{1}{2} + s\frac{2}{2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\overline{X}_1$ $\overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1 S_2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1 n_2 แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5) ค่า F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่ม

$$F = \frac{MS_B}{Ms_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_B แทน ค่าคามแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายใน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (Independent)
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
Sig	แทน	ความน่าจะเป็นที่ใช้เปรียบเทียบกับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติ ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การประกอบอาชีพ ต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และอาชีพ ใช้ในการวิเคราะห์โดยคำนวณร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage)ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	246	62.00
หญิง	151	38.00
รวม	**397**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage)ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 40 ปี	97	24.00
41-50 ปี	193	49.00
51 ปีขึ้นไป	107	27.00
รวม	**397**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยสุดอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ (Percentage)ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	107	26.95
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	102	25.69
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	89	22.42
รับจ้าง/บริการ	99	24.94
รวม	**397**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.95 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.69 รับจ้าง/บริการ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.94 และน้อยสุดอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.42

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏตามตารางที่ 4.4-4.7

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน (n=397)

คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.31	0.34	ปานกลาง	3
2. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.40	0.31	ปานกลาง	1
3. ด้านระบบการให้บริการ	3.35	0.29	ปานกลาง	2
รวม	**3.35**	**0.21**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง(3.35)เมื่อพิจารณาเป็นด้าน อยู่ในระดับปาน

กลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ(3.40) ด้านระบบการให้บริการ(3.35)และด้านสถานที่ให้บริการ(3.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n=397)

ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้ามีความสะดวก	3.25	0.74	ปานกลาง	9
2.การไฟฟ้ามีลานจอดรถคอยบริการเพียงพอ	3.27	0.80	ปานกลาง	8
3.สถานที่ภายในกว้างขวาง	3.39	0.94	ปานกลาง	1
4.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบสะดวกสบาย	3.29	0.81	ปานกลาง	6
5.ภายนอกสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ	3.37	0.89	ปานกลาง	2
6.การจราจรทางเข้าออกเมื่อท่านเดินทางมาใช้บริการ	3.35	0.91	ปานกลาง	4
7.การประชาสัมพันธ์ก่อนเมื่อถึงเวลาให้บริการ	3.33	0.84	ปานกลาง	5
8.จุดนั่งรอรับบริการ เพียงพอ	3.35	0.88	ปานกลาง	3
9.ห้องสุขามีความสะอาดเพียงพอ	3.25	0.86	ปานกลาง	10
10.สถานที่ให้บริการโดยรวมท่านมีความคิดเห็น	3.29	0.91	ปานกลาง	7
รวม	**3.31**	**0.34**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “สถานที่ภายในกว้างขวาง” (3.39) รองลงมาคือ ข้อ 5 ที่ว่า “ภายนอกสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ”(3.37) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 9 ที่ว่า “ห้องสุขามีความสะอาดเพียงพอ”(3.25)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n=397)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ	3.42	0.95	ปานกลาง	4
2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่งกายเหมาะสมกับงานให้บริการ	3.48	0.88	ปานกลาง	2
3. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย	3.32	0.87	ปานกลาง	10
4. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.35	0.86	ปานกลาง	9
5. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีน้ำใจและเสียสละเหมาะสมกับงานที่บริการ	3.40	0.88	ปานกลาง	6
6. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความซื่อสัตย์สุจริตความสุภาพอ่อนโยนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเหมาะสมกับงานบริการ	3.48	0.80	ปานกลาง	1
7. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากกว่าตนเองมีความเหมาะสม	3.40	0.84	ปานกลาง	5
8. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความไว้วางใจและเชื่อถือได้เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.36	0.74	ปานกลาง	8
9. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับใด	3.42	0.79	ปานกลาง	3
10. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับใด	3.36	0.70	ปานกลาง	7
รวม	**3.40**	**0.31**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 6 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคมีความซื่อสัตย์สุจริตความสุภาพอ่อนโยนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เหมาะสมกับงานบริการ” (3.48) รองลงมามีสองข้อคือ ข้อ 2 ที่ว่า“พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่งกาย เหมาะสมกับงานให้บริการ”(3.48) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย”(3.32)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n=397)

ด้านระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีระบบการให้บริการแต่ละประเภทชัดเจน	3.36	0.73	ปานกลาง	4
2. การติดต่อสื่อสารกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรวดเร็ว	3.42	0.76	ปานกลาง	1
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการติดตั้งไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว	3.28	0.68	ปานกลาง	9
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว	3.37	0.78	ปานกลาง	3
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหลังการติดตั้งหรือซ่อมแซม	3.37	0.78	ปานกลาง	3
6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการจัดระบบเวลาของบัตรคิวเหมาะสม	3.32	0.71	ปานกลาง	7
7. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	3.34	0.65	ปานกลาง	5
8. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการการคำนวณค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องเชื่อถือได้เหมาะสม	3.39	0.73	ปานกลาง	2
9. ท่านมีความมั่นใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตลอด 24 ชั่วโมง มีความเหมาะสม	3.34	0.69	ปานกลาง	6
10. การแจ้งตัดไฟฟ้ามีความเหมาะสม	3.32	0.84	ปานกลาง	8
รวม	**3.35**	**0.29**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นข้ออยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “การการติดต่อสื่อสารกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรวดเร็ว”(3.42) รองลงมาคือข้อ 8 ที่ว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการ

การคำนวณค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องเชื่อถือได้เหมาะสม”(3.39) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการติดตั้งไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว”(3.28)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ชองประชาชนที่มี เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ชองประชาชนที่มี เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน ส่วนสถิติ F-test ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ผลการเปรียบเทียบปรากฏดังตารางที่ 4.8-4.13

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ (n=397)					
	เพศชาย (N=246)			เพศหญิง (n=151)		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	3.33	0.32	ปานกลาง	3.28	0.36	ปานกลาง
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.40	0.30	ปานกลาง	3.41	0.31	ปานกลาง
3.ด้านระบบการให้บริการ	3.34	0.27	ปานกลาง	3.37	0.32	ปานกลาง
รวม	**3.36**	**0.20**	ปานกลาง	**3.35**	**0.23**	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยประชาชนเพศชาย มีความคิดเห็นมากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏดังนี้

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยประชาชนเพศชาย มีความคิดเห็น มากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยประชาชนเพศหญิง มีความคิดเห็น มากกว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย

ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยประชาชนเพศหญิง มีความคิดเห็นมากกว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ (n=397)						t	Sig
	เพศชาย (N=246)			เพศหญิง (n=151)				
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล		
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	3.33	0.32	ปานกลาง	3.28	0.36	ปานกลาง	.51	.21
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.40	0.30	ปานกลาง	3.41	0.31	ปานกลาง	.21	.39
3.ด้านระบบการให้บริการ	3.34	0.27	ปานกลาง	3.37	0.32	ปานกลาง	.80	.24
รวม	**3.36**	**0.20**	ปานกลาง	**3.35**	**0.23**	ปานกลาง	**.33**	**.06**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	อายุ (n=397)								
	ไม่เกิน 40 ปี (n=97)			41-50 ปี (n=193)			51 ปีขึ้นไป (n=107)		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	3.34	0.34	ปานกลาง	3.32	0.35	ปานกลาง	3.33	0.31	ปานกลาง
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.37	0.32	ปานกลาง	3.42	0.30	ปานกลาง	3.39	0.40	ปานกลาง
3.ด้านระบบการให้บริการ	3.32	0.28	ปานกลาง	3.37	0.28	ปานกลาง	3.34	0.35	ปานกลาง
โดยรวม	**3.35**	**0.22**	ปานกลาง	**3.36**	**0.21**	ปานกลาง	**3.35**	**0.22**	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วง 41-50 ปี, ช่วง 50 ปีขึ้นไปเท่ากับช่วงไม่เกิน 40 ปี ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีดังนี้

ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วงไม่เกิน 40 ปี, ช่วง 50 ปีขึ้นไป, และช่วง 41-50 ปี ตามลำดับ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วง 50 ปีขึ้นไป, ช่วงไม่เกิน 40 ปี, และช่วง 41-50 ปี ตามลำดับ

ด้านระบบการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ช่วง 41-50 ปี, ช่วง 50 ปีขึ้นไป, และช่วงไม่เกิน 40 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ (n=397)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	1.1	.38
	ภายในกลุ่ม	43.34	394	0.10		
	รวม	**43.56**	**396**			
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.20	2	0.10	1.11	.33
	ภายในกลุ่ม	35.46	394	0.09		
	รวม	**35.66**	**396**			
3.ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	0.06	0.75	.46
	ภายในกลุ่ม	31.52	394	0.08		
	รวม	**31.64**	**396**			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2	0.01	0.02	.86
	ภายในกลุ่ม	189.12	394	0.48		
	รวม	**189.14**	**396**			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการประกอบอาชีพ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	การประกอบอาชีพ (n=397)							
	เกษตรกรรม (n=107)		ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n=102)		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (n=89)		รับจ้าง/บริการ (n=99)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	3.37	0.34	3.30	0.32	3.29	0.33	3.29	0.35
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.42	0.32	3.41	0.30	3.41	0.30	3.35	0.29
3.ด้านระบบการให้บริการ	3.35	0.30	3.30	0.28	3.37	0.33	3.38	0.26
โดยรวม	**3.38**	**0.22**	**3.34**	**0.20**	**3.36**	**0.23**	**3.34**	**0.20**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มการประกอบอาชีพ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวเท่ากับอาชีพรับจ้าง/บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏดังนี้

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มการประกอบอาชีพ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม, อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, และอาชีพรับจ้าง/บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มการประกอบอาชีพ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม, อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวเท่ากับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, และอาชีพรับจ้าง/บริการ

ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่มการประกอบอาชีพ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ อาชีพรับจ้าง/บริการ, อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, อาชีพเกษตรกรรม, และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการประกอบอาชีพ (n=397)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.45	3	0.15	1.36	.27
	ภายในกลุ่ม	43.23	393	0.11		
	รวม	**43.68**	**396**			
2.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.36	3	0.12	1.33	.28
	ภายในกลุ่ม	35.37	393	0.09		
	รวม	**35.73**	**396**			
3.ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.33	3	0.11	0.12	.26
	ภายในกลุ่ม	341.91	393	0.87		
	รวม	**342.24**	**396**			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.09	3	0.03	0.75	.49
	ภายในกลุ่ม	15.72	393	0.04		
	รวม	**15.81**	**396**			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนมีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายปรากฏตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านสถานที่ให้บริการ	**ความถี่**
1. อยากให้จัดระบบการจราจรเข้าออกที่สะดวก	21
2. ทางเข้าออกแบ่งแยกกันชัดเจนเข้าทางซ้ายออกทางขวา	12
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	
1. พนักงานให้บริการชำระค่าไฟฟ้าควรรวดเร็วกว่านี้	20
2. พนักงานผู้ให้บริการควรกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ	15
ด้านระบบการให้บริการ	
1. ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อมีความถูกต้องและรวดเร็วกว่าเดิม	1
2. ระบบการให้บริการเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องควรจัดระบบรวดเร็วไม่รอนาน	31

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

ด้านสถานที่ให้บริการ คือ อยากให้จัดระบบการจราจรเข้าออกที่สะดวก, ทางเข้าออกแบ่งแยกกันชัดเจนเข้าทางซ้ายออกทางขวา

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ คือ พนักงานให้บริการชำระค่าไฟฟ้าควรรวดเร็วกว่านี้, พนักงานผู้ให้บริการควรกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ

ด้านระบบการให้บริการ คือ ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อมีความถูกต้องและรวดเร็วกว่าเดิม, ระบบการให้บริการเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องควรจัดระบบรวดเร็วไม่รอนาน

โดยสรุป ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงจากความถี่มากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ ระบบการให้บริการเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องควรจัดระบบรวดเร็วไม่รอนาน อยากให้จัดระบบการจราจรเข้าออกที่สะดวก และพนักงานให้บริการชำระค่าไฟฟ้าควรรวดเร็วกว่านี้

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนมี เพศ อายุ และประกอบอาชีพต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนครัวเรือนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 52,323 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และ 3) ด้านระบบการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากัน 0.94 และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequeny) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มในเรื่อง เพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุ และการประกอบอาชีพ นำเสนอในรูปตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย
5.2 อภิปรายผล
5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 อายุ 41-50 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.95

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (3.35) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (3.40) ด้านระบบการให้บริการ (3.35) และด้านสถานที่ให้บริการ (3.31) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “สถานที่ภายในกว้างขวาง”(3.39) รองลงมาคือ ข้อ 5 ที่ว่า “ภายนอกสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ”(3.37) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 9 ที่ว่า “ห้องสุขามีความสะอาดเพียงพอ”(3.25)

2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 6 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความซื่อสัตย์สุจริตความสุภาพอ่อนโยนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเหมาะสมกับงานบริการ” (3.48) รองลงมามีสองข้อคือ ข้อ 2 ที่ว่า“พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่งกาย เหมาะสมกับงานให้บริการ”(3.48) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย”(3.32)

3) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “การการติดต่อสื่อสารกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรวดเร็ว”(3.42) รองลงมาคือข้อ 8 ที่ว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการการคำนวณค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องเชื่อถือได้เหมาะสม”(3.39) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการติดตั้งไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว” (3.28)

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ ต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนซึ่งมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนซึ่งมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนซึ่งมีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนซึ่งมีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ อยากให้จัดระบบการจราจรเข้าออกที่สะดวก, พนักงานให้บริการชำระค่าไฟฟ้าควรรวดเร็วกว่านี้, ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อมีความถูกต้องและรวดเร็วกว่าเดิม

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ที่รับผิดชอบจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 8 จังหวัด ดังนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรสำคัญคือ คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระบบการจัดการ จำเป็นต้องกระจายให้ครอบคลุมพื้นที่แปดจังหวัด หากทรัพยากรมีจำกัด ย่อมส่งผลกระทบต่อการให้บริการด้วย จากผลการวิจัยจึงปรากฏว่าการให้บริการทั้งสามด้านประชาชนจึงเห็นว่าสามารถให้บริการได้ในระดับปานกลางเท่านั้น ผลการวิจัยประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **กุลธน ธนาพงศธร** ให้ความหมายของการให้บริการว่า “เป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาให้การบริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients)” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิโรจน์ ทาหะพรหม** ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรวุฒิ เริงมงคล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ

การบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุริยะ ภูอุทา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการขอพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)” ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการขอพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ด้านการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การตัดและติดตั้งมิเตอร์ การจดหน่วยพิมพ์บิล การบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ด้านการปรับปรุงบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความซื่อสัตย์สุจริตความสุภาพอ่อนโยนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เหมาะสมกับงานบริการ, พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่งกายเหมาะสมกับงานให้บริการ, พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช์** กล่าวถึง บริการที่สำคัญพึงต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ” อธิบายได้ดังนี้ 1)ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักในการบริการ หากเจ้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่กังวงก็ผ่อนลง พร้อมรับฟังและร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ 2) เต็มใจบริการ หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัด ฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ ไม่ต้องตื่นตัว กุลีกุจอ สบตาขณะรับฟัง การเต็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือแสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง 3)ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว 4) ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ถ้าทำอะไรที่ไม่ถูกต้องก็พร้อมจะพูด “ขอโทษ” 5)เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้การละเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพทำตามขั้นตอนที่กำหนด 6) ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การที่ประชาชนเข้ามารับบริการอย่างแรกของความประทับใจคือสถานที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ บรรยากาศ สภาพแวดล้อม ต้องได้รับความพึงพอใจก่อนเป็นอันดับแรก ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ห้องสุขามีความสะอาดเพียงพอ สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้า การไฟฟ้ามีลานจอดรถคอยบริการเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สุจิตรา ธนานันท์** ได้กล่าวถึง การให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1) ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) การอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ผู้ให้บริการ ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5) คุณภาพในการให้บริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งนำผลการวิจัยมาอภิปราย ดังนี้

1) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การบริการด้านสถานที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนที่เข้ามารับบริการมีจำนวนมากจึงได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทั่วถึง สถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ด้านความถูกต้อง ส่วนที่เหลือ 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความโปร่งใส ด้านมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้า และด้านความเสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 3 ที่ว่า “สถานที่ภายในกว้างขวาง” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นตึก สี่ชั้น กว้าง4 เมตร ยาว12 เมตร ชั้นล่างสุดจัดเป็นจุดให้บริการ ชั้นบนจัดเป็นห้องทำงานและงานธุรการ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นว่าสถานที่ภายในกว้างขวาง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช์** กล่าวว่า สถานที่และสิ่งแวดล้อม คือ การให้บริการต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ ตลอดจนการจัดห้อง ต้องมีความเป็นระเบียบ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีต้นไม้ที่ร่มรื่น บรรยากาศดี น่าดูน่าอยู่ เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สอย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 9 ที่ว่า “ห้องสุขามีความสะอาดเพียงพอ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการมาติดต่อราชการหรือติดต่องาน ในหน่วยงาน ก็ต้องการความสะดวกสบายเหมือนที่บ้าน ซึ่งในทางกลับกันหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งมีงบประมาณในการบริการจัดการแต่ละด้านจำกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อาจมีงบประมาณในการจ้างพนักงานไม่เพียงพอประกอบกับผู้ให้บริการมีจำนวนมาก จึงทำให้ห้องน้ำมีความสะอาดไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ

สมิต สัชฌุกร ได้กล่าวว่าการให้บริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่ง

อันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังการสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่นงานด้านประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย มีองค์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ความต้องการของประชาชนที่เข้ามารับบริการคาดหวังกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดมากเกินไป เพราะแนวโน้มคิดว่าหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจจะบริการประชาชนได้ดีกว่า หน่วยงานเอกชน การบริการที่ได้รับจึงไม่ตรงกับความคิดเห็นความต้องการของประชาชน ที่เข้ามารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อรอุษา พ่วงอำไพ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีสองข้อคือ ข้อ 6 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความซื่อสัตย์สุจริตความสุภาพอ่อนโยนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยตระหนักถึงการดำเนินภารกิจขององค์กรบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกพนักงานทุกระดับให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และเป็นองค์กรที่สะอาดโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ **วิชาญ ฤทธิ์รงค์** ได้ชี้แนะองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดี และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความประทับใจอยากที่มาใช้บริการอีกควรดำเนินการดังนี้ 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน 3) พนักงานต้องมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ 6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า 7) หมั่นออกเยี่ยมเยือนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า เช่น ปากต่อปาก เป็นวิธีได้ผลที่ดีที่สุด 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การตรงต่อเวลามีความสำคัญมากเป็นอันดับต้น ของการติดต่อประสานงาน ไม่ว่าจะหน่วยงานใด เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด รับผิดชอบการติดตั้งไฟฟ้า การซ่อมแซม การรับบริการจ่ายเงิน และบริการด้านอื่น ซึ่งบริการเหล่านี้มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับเวลานัดหมาย ช่วงเวลาปฏิบัติงานให้สำเร็จ และกรอบเวลาให้บริการ หากพนักงานมีจำนวนจำกัด

ประกอบกับประชาชนผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก ก็อาจทำให้เวลาคลาดเคลื่อนไปจากเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ **สมิต สัชฌุกร** กล่าวถึง การสร้างความประทับใจในงานบริการ ว่า

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดความปีติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเรา ย่อมจะเป็นผลให้เข้ามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็จะย่อมประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมที่จะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆน้อยๆนอกเหนือจากกานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเดขึ้นได้จากรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

3) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ระบบการให้บริการแก่ประชาชน มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่จะตอบสนองความต้องการให้ตรงจุดที่สุด นอกเหนือจากปัจจัยอย่างอื่นที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงต้องพัฒนาระบบให้ทันต่อเทคโนโลยีและโลกสมัยโลกาภิวัฒน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย **อารมณ์ สงจันทร์** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ทั้ง 4 ด้าน คือด้านบุคลิกภาพพนักงาน ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสำนักงาน และด้านที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นภวัลย์ ลิ้มหามงคลกุล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน ลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ด้วยการอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ตามลำดับ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า “การติดต่อสื่อสารกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรวดเร็ว” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ถ้าประชาชนที่ติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกิดปัญหาแต่ติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ได้ ทำให้เกิดความเสียหาย ความล่าช้า ได้ในหลาย ๆ ด้าน ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ต้องทำระบบการ

สื่อสาร ให้ทันสมัย และตอบสนองของประชาชน ให้ตรงกับความคิดเห็นและทำให้ประชาชน พอใจในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการติดตั้งไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว”มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนหรือลูกค้าที่มาติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อมาติดต่อกับทางการไฟฟ้าส่วนภูมิแล้วนั้น ก็อยากได้ความรวดเร็วทันใจ แต่ในความเป็นจริง การติดตั้งต้องมีขั้นตอน หรือจุดติดตั้งและให้บริการอยู่ในพื้นที่ ที่เข้าถึงได้ยาก และปัญหาด้านฝนฟ้าตามฤดูกาลไม่เอื้ออำนวยเช่น ฝนตก น้ำท่วม แต่เมื่อเป็นความคิดเห็นของประชาชน ต้องการให้ประชาชนพอใจ ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช์** ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดอาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ความรวดเร็วในการให้บริการคือ หลักการให้บริการสำคัญต้องมีความรวดเร็วโดยต้องกำหนดระยะเวลาในการให้บริการไม่ล่าช้า การลดขั้นตอนในการให้บริการ หรือตัดขั้นตอนที่ยุ่งยากออกไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

5.2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1) เพศ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่เลือกปฏิบัติเรื่องเพศโดยให้การบริการที่เสมอภาคกัน ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกันจึงมีความพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กิตติพงษ์ โสภาพงษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อรอุษา พ่วงอำไพ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” การทดสอบสมมุติฐาน ผลการเปรียบเทียบพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

2) อายุ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อายุที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกันได้ เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อมรพันธ์ แวงวรรณ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง

“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

3) อาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** อาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกันได้ เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กิตติพงษ์ โสภาพงษ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อรอุษา พ่วงอำไพ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” การทดสอบสมมุติฐาน ผลการเปรียบเทียบพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอที่ได้จากการค้นพบ (Face Findings) ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลางดังนั้น ควรรักษามาตรฐานของการบริการและพัฒนาส่งเสริมการบริการให้มากยิ่งขึ้นจนถึงในระดับมากที่สุด โดยพัฒนาการให้บริการทั้งสามด้านให้มีประสิทธิภาพและคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นหลัก และนำข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดโดยคำนึงถึงด้านระบบการให้บริการ เป็นอันดับแรก เพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2) ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานของสถานที่ให้บริการและดูและสถานที่ให้บริการให้มากยิ่งขึ้นจนถึงในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “สถานที่ภายในกว้างขวาง เหมาะสมในระดับใด” ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรนำความคิดเห็นของประชาชนมากำหนดมาตรฐานของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม ลานจอดรถคอยให้บริการเพียงพอ ภายในกว้างขวางไม่คับแคบ สะอาดเป็นระเบียบ ภายนอกสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ ที่กว้างขวาง ห้องน้ำสะอาด การจราจรทางเข้าออกสะดวกสบาย และดีกว่าสถานที่ให้บริการปัจจุบันที่ให้บริการอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นๆไป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 1 ที่ว่า “สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้ามีความสะดวก เหมาะสมในระดับใด” ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรดูแลสถานที่ให้สวยงามรักษามาตรฐานที่ดีไว้ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

3) ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานของพนักงานผู้ให้บริการและพัฒนาส่งเสริมการบริการให้มากยิ่งขึ้นจนถึงในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่งกาย เหมาะสมกับงานให้บริการ” ควรนำความคิดเห็นของประชาชนมากำหนดมาตรฐานของพนักงานผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด พนักงานที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นอยู่เสมอ มีอัธยาศัยเป็นกันเอง มีความเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการชี้แจงข้อสงสัย และให้ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย”ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรดูแลรักษามาตรฐานพนักงานผู้ให้บริการเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

4) ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานของการบริการและพัฒนาส่งเสริมการบริการให้มากยิ่งขึ้นจนถึงในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 ที่ว่า “การการติดต่อสื่อสารกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรวดเร็ว” ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรนำความคิดเห็นของประชาชนมากำหนดมาตรฐานของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ส่งเสริมระบบการให้บริการ ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และดีกว่าระบบการให้บริการปัจจุบันที่ให้บริการอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นๆไป ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ข้อ 3 ที่ว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการติดตั้งไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว” ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดระบบการติดตั้งไฟฟ้าที่มีความรวดเร็ว ปลอดภัย ได้คุณภาพ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นสำคัญที่ควรวิจัยต่อไปคือ

1) ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาสถานที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

2) ควรมีการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางพัฒนาให้บริการด้านระบบบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

บรรณานุกรม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.*คู่มือแนะนำข้อมูลทั่วไปและระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค* ,กรุงเทพมหานคร:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,2548

——————— .*คู่มือแนะนำงานบริการภายหลังการจ่ายกระแสไฟฟ้า*:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ,กรุงเทพมหานคร:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,2548.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด เอกสารแผ่นพับ ไม่ปรากฏเลขหน้า.

กิตติพงษ์ โสภาพงษ์,*"ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี"*,วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี),2553,123หน้า.

กุลธน ธนาพงศธร.ประโยชน์และบริการ,(พิมพ์ครั้งที่ 7),นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,2530.

กองทะเบียนราษฎร.เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.(2557).ข้อมูลประชากร2557. (อัดสำเนา).

กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้ว่าการ.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 40 ปี.กรุงเทพมหานคร:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,2549.

กัลยา วานิชย์บัญชา.สถิติสำหรับการวิจัย,กรุงเทพมหานคร:ภาควิชา คณะพานิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2548.

คู่มือแนะนำงานบริการภายหลังการจ่ายกระแสไฟฟ้า:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,กรุงเทพมหานคร:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,2548.

จิโรจน์ ทาหะพรหม,"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด"สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย),2550,132หน้า.

ชัยยุทธ โตงาม. วิทยาการแห่งยุคบุกเบิกสายใจไฟฟ้า.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ชนะการพิมพ์ ,2548.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ.สถิติเบื้องต้น,กรุงเทพมหานคร:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2541.

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ.พฤติกรรมผู้บริโภค,นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ,2541

ทศพร ศิริสัมพันธ์.ยกเครื่องรัฐบาล:กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา ,กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2538.

ธิดารัตน์ ภูเดช,"ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์",วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน),2554,127หน้า.

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ http://th.wikipedia.org/wiki/นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เข้าถึงเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2558).

นภวัลย์ ลิ้มหามงคลกุล,“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี),2550,132หน้า.

บุญชม ศรีสะอาด.(2553)การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่.พิมพ์ครั้งที่8.กรุงเทพมหานคร:สุวีริสาส์น.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ.ทัศนคติ:การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย,กรุงเทพมหานคร:โอเดียนสโตร์,2526.

ประยูร กาญจนดุล.กฎหมายปกครอง,กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2538.

ปรีชา เรืองจันทร์.เทคนิคการบริการให้ประทับใจ,เทศาภิบาล,ปีที่ 89 ฉบับที่ 4, เมษายน2537

ปรัชญา เวสารัชช์.บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ),กรุงเทพมหานคร:บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์ จำกัด),2540.

ปรัชญา เวสารัชช์.องค์กรกับลูกจ้าง,กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2526.

ยุทธ์ ไกยวรรณ์ และกุสุมา ผลาพรม.(2553) พื้นฐานการวิจัย.กรุงเทพมหานคร:ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ยุทธ์ และบทความวิชาการ.กรุงเทพมหานคร:สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย.

ราชบัณฑิตยสถาน.พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542, กรุงเทพมหานคร:บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด,2546.

วศิน อิงคพัฒนากุล,คุณลักษณะ๗ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/(เข้าถึงเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2558).

วารสารแนะนำสายงานการตลาด:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.กรุงเทพมหานคร:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ,2547

วิชาญ ฤทธิ์รงค์.เทคนิคการหาเงินฝาก,กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์,2538.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี.คุณภาพคือการอยู่รอด,กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย,2541.

วีกีพีเดีย สารานุกรมเสรี.เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด.เข้าถึงได้ที่ http://th.wikipedia.org/wiki/เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.พฤติกรรมองค์กร,กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์,2541.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.กลยุทธการตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา,กรุงเทพมหานคร:ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์,2541

สมิต สัชฌกร.ศิลปะการให้บริการ,กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์สายธารา,2548

สุโท เจริญสุข.จิตวิทยาการศึกษา,กรุงเทพมหานคร:แพร่พิทยา,2525

สุพัตรา สุภาพ.ปัญหาสังคม,(กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช,2534),หน้า 134.

สุจิตรา ธนานันท์.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,กรุงเทพมหานคร:ทีพีเอ็น เพรส,2552

สุรวุฒิ เริงมงคล, “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี”,วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี),2550, 121หน้า.

สุริยะ ภูอุทา, “ความพึงพอใจในการให้บริการขอพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)”,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี),2552,130หน้า.

สุวิชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม.หลักการศึกษาจิตวิทยา หลักการสอน,กรุงเทพมหานคร:แพร่พิทยา.2527.

สุวิชา จันทร์เอม.จิตวิทยาสังคม,กรุงเทพมหานคร:ไทยวัมฒนาพานิช,2524.

เสนาะ ติเยาว์.การสัมภาษณ์ในงานบุคคล,กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช,2527.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ,กรุงเทพมหานคร:กระทรวงศึกษาธิการ2533.

อมรพันธ์ แวงวรรณ,“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์”,วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม),2550,120หน้า.

อารมณ์ สงจันทร์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา”,สารนิพนธ์ศาสนสาสตรมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา),2540,140หน้า.

อรอุษา พ่วงอำไพ,“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี”,ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต),2548,124หน้า.

Forster, C.R. (1952). Psychology for Life Adjustment.Chicago: Amarican Technical Society.,อ้างในสัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์,หลักรัฐประศาสนศาสตร์:แนวคิดและทฤษฎี,หน้า 8.

John W. Best. (1991). Reserch in Education. New Jersey:Prentice Hall, Inc., อ้างในสถาบันและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,หน้า9.

Mcdowell,L.L.G.Leisure. (1996). Recreational and Practices Among Adolescentswith and Without Mental Retradation Dissertation Adstracts International.,อ้างในสัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์,หลักรัฐประศาสนศาสตร์:แนวคิดและทฤษฎี,หน้า47.

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อทำการวิจัย

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามชุดนี้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2. ขอความกรุณาตอบคำถามทุกตอนและทุกข้อ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและการพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. คำตอบของท่านนำไปวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัยในภาพรวมจึงไม่มีผลกระทบหรือเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามนี้จำแนกออกเป็นสามตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยสามด้านคือ

(1) ด้านสถานที่ให้บริการ
(2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
(3) ด้านระบบการให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ.โอกาสนี้

อนุชาติ เขียวเขว้า
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเรื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1) เพศ ( ) ชาย

( ) หญิง

2) อายุ

( ) ไม่เกิน 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี

( ) 50 ปีขึ้นไป

3) การประกอบอาชีพ

( ) เกษตรกร

( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) รับจ้าง/บริการ

ตอนที่ 2. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเรื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบทางขวามือเพียงช่องเดียว ที่ตรงตามระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับที่	ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ตามประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ						
1.	สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้ามีความสะดวก					
2.	การไฟฟ้าลานจอดรถคอยบริการเพียงพอ					
3.	สถานที่ภายในกว้างขวาง					
4.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบสะดวกสบาย					
5.	ภายนอกสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบ					
6.	การจราจรทางเข้าออกเมื่อท่านเดินทางมาใช้บริการ					
7.	การประชาสัมพันธ์ก่อนเมื่อถึงเวลาให้บริการ					
8.	จุดนั่งรอรับบริการ เพียงพอ					
9.	ห้องสุขามีความสะอาดเพียงพอ					
10.	สถานที่ให้บริการโดยรวมท่านมีความคิดเห็น					

ลำดับที่	ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ตามประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ						
1.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ					
2.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่งกาย เหมาะสมกับงานให้บริการ					
3.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย					
4.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
5.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีน้ำใจและเสียสละเหมาะสมกับงานที่บริการ					
6.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความซื่อสัตย์สุจริตความสุภาพอ่อนโยนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเหมาะสมกับงานบริการ					
7.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากกว่าตนเองมีความเหมาะสม					
8.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความไว้วางใจและเชื่อถือได้เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
9.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับใด					
10.	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับใด					

ลำดับที่	ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ตามประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านระบบการให้บริการ						
1.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีระบบการให้บริการแต่ละประเภทชัดเจน					
2.	การติดต่อสื่อสารกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรวดเร็ว					
3.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการติดตั้งไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว					
4.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว					
5.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหลังการติดตั้งหรือซ่อมแซม					
6.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการจัดระบบเวลาของบัตรคิวเหมาะสม					
7.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกรวดเร็วเหมาะสม					
8.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการการคำนวณค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องเชื่อถือได้เหมาะสมในระดับใด					
9.	ท่านมีความมั่นใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตลอด 24 ชั่วโมงในระดับใด					
10.	การแจ้งตัดไฟฟ้ามีความเหมาะสมในระดับใด					

ตอนที่3. แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มทั้งสามด้าน

1) ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

3) ด้านระบบการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก จ
ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	119.3200	103.058	.108	.719
อายุ	118.9867	102.198	.141	.721
อาชีพ	118.4533	99.485	.100	.714
a1	117.4533	99.236	.211	.709
a2	117.5867	98.095	.300	.705
a3	117.6533	99.449	.181	.710
a4	117.4867	100.953	.252	.715
a5	117.7867	101.268	.217	.718
a6	117.6533	100.911	.157	.715
a7	117.5867	97.199	.252	.706
a8	117.7200	94.807	.331	.700
a9	117.3867	96.931	.239	.706
a10	117.6533	95.987	.272	.704
b1	117.4867	97.749	.186	.710
b2	117.4200	95.522	.226	.707
b3	117.3533	90.039	.607	.683
b4	117.4200	95.765	.253	.705
b5	117.7200	96.577	.216	.708
b6	117.6200	98.493	.122	.714
b7	117.1867	97.624	.181	.710
b8	117.4200	95.402	.231	.707
b9	117.4200	99.315	.127	.713
b10	117.4867	91.781	.425	.693
c1	117.4200	91.724	.565	.687
c2	117.4533	98.105	.140	.713
c3	117.4533	100.937	.210	.721
c4	117.6533	95.619	.226	.707

c5	117.1867	95.013	.249	.706
c6	117.3200	101.283	.106	.720
c7	117.4867	99.694	.183	.716
c8	117.5533	98.702	.139	.712
c9	117.4867	103.799	.129	.728
c10	117.6867	97.400	.212	.708
Total a	117.5967	97.953	.628	.702
Total b	117.4533	94.940	.764	.693
Total c	117.4700	97.341	.650	.700
Total abc	117.5067	96.668	.984	.697

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

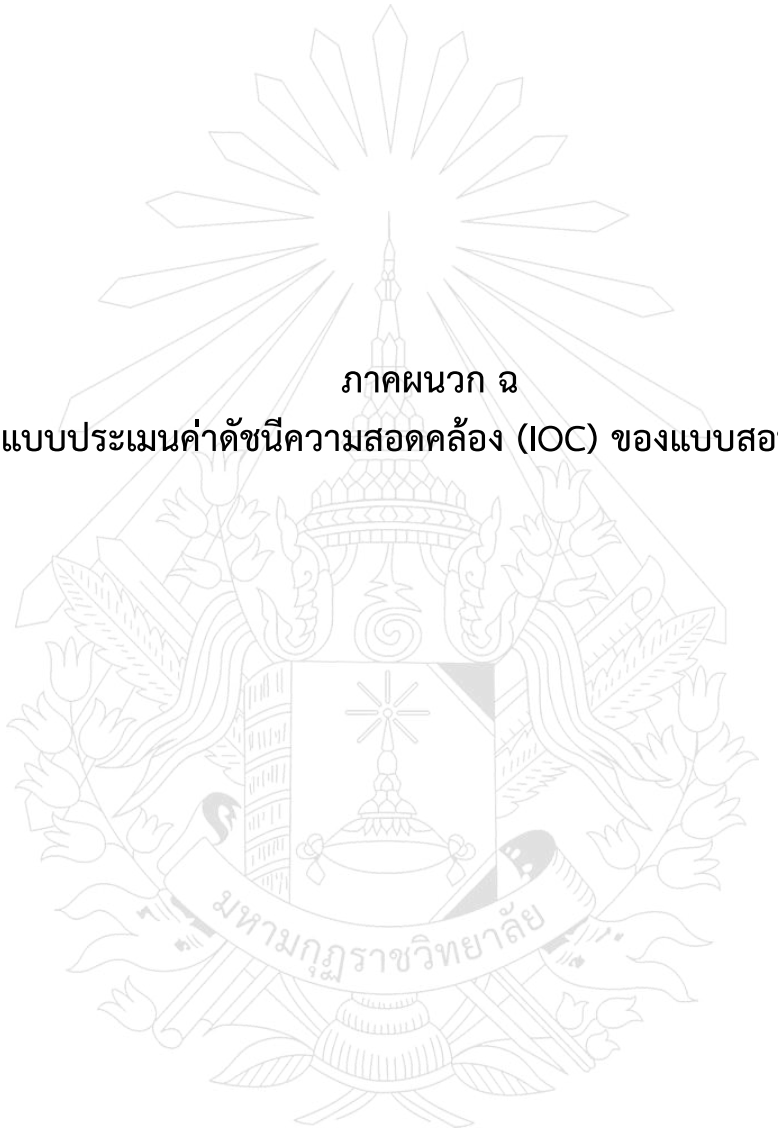
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	**30**	**100.0**

a. List wise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	38

ภาคผนวก ฉ
แบบประเมนค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Inbox = IOC) และช่วยพิจารณาให้ครบทุกข้อด้วย ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด	การพิจารณา			ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1.	สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้ามีความสะดวก เหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
2.	การไฟฟ้าลานจอดรถคอยบริการเพียงพอเหมาะสม ในระดับใด	+1	+1	+1	1
3.	สถานที่ภายในกว้างขวาง เหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
4.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเหมาะสมในระดับใด สะดวกสบาย	+1	+1	+1	1
5.	ภายนอกสถานที่กว้างขวางไม่คับแคบเหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
6.	การจราจรทางเข้าออกเมื่อท่านเดินทางมาใช้บริการ เหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
7.	การประชาสัมพันธ์ก่อนเมื่อถึงเวลาให้บริการ เหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
8.	จุดนั่งรอรับบริการ เพียงพอและเหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
9.	ห้องสุขามีความสะอาดเพียงพอ เหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
10.	สถานที่ให้บริการโดยรวมท่านมีความคิดเห็นเหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
11.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรู้ความสามารถเหมาะสมภาระงานที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	1
12.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่งกาย เหมาะสมกับงานให้บริการ	+1	+1	+1	1
13.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดหรือนัดหมาย	+1	+1	+1	1

ข้อ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด	การพิจารณา			ค่า IOC $\frac{\sum R}{N}$
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
14.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1
15.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีน้ำใจและเสียสละเหมาะสมกับงานที่บริการ	+1	+1	+1	1
16.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความซื่อสัตย์สุจริตความสุภาพอ่อนโยนมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเหมาะสมกับงานบริการ	+1	+1	+1	1
17.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากกว่าตนเองมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1
18.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความไว้วางใจและเชื่อถือได้เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	1
19.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับใด	+1	+1	+1	1
20.	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับใด	+1	+1	+1	1
ด้านระบบการให้บริการ					
21.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีระบบการให้บริการแต่ละประเภทชัดเจน	+1	+1	+1	1
22.	การติดต่อสื่อสารกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
23.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการติดตั้งไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
24.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าอย่างสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
25.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหลังการติดตั้งหรือซ่อมแซม	+1	+1	+1	1
26.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการจัดระบบเวลาของบัตรคิวเหมาะสม	+1	+1	+1	1
27.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกรวดเร็วเหมาะสม	+1	+1	+1	1
28.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการการคำนวณค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องเชื่อถือได้เหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1
29.	ท่านมีความมั่นใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตลอด 24 ชั่วโมงในระดับใด	+1	+1	+1	1
30.	การแจ้งตัดไฟฟ้ามีความเหมาะสมในระดับใด	+1	+1	+1	1

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล : นายอนุชาติ เขียวเขว้า
วัน/เดือน/ปีเกิด : 8 มีนาคม 2533
ภูมิลำเนา : อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 215 หมู่ที่ 8 บ้านหนองสมบูรณ์ ตำบลสวาท อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร 35120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2556 : ปริญญาตรี (ศน.บ.) รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย