

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

นิวัต นรชาญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

นิวัติ นรชาญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
เมษายน 2559
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ ของ นายนิวัต นรชาญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ไพรัช พื้นชมภู)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์)

..... กรรมการ
(ดร.อำนวย สังข์ช่วย)

..... กรรมการ
(ดร.พัชรี ศิลารัตน์)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาอรุณ ปญฺญารุโณ)
วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ.2559

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
ประกาศคุณูปการ..... ฉ
สารบัญ..... ช
สารบัญตาราง..... ฌ
สารบัญภาพ..... ฏ
บทที่
1 บทนำ..... 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... 3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... 4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... 11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่..... 19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 24
2.5 สภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย..... 44
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 47
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... 51
3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 52
3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 52
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

3 วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ).....
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 55
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 57

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 57
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 60
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 60
4.2 ขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 60
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 78
5.1 สรุปผล..... 79
5.2 อภิปรายผล..... 81
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 86
บรรณานุกรม..... 89
ภาคผนวก..... 95
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... 96
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย..... 98
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล..... 102
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 104
ภาคผนวก จ แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)..... 111
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 114
ประวัติผู้วิจัย..... 117

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 แสดงจำนวนตำบล ประชากร และครัวเรือน ในอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด..... 45

3.1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำบล..... 54

4.1 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 61

4.2 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 62

4.3 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 62

4.4 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประกอบอาชีพ..... 63

4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน..... 64

4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวมและรายข้อ..... 65

4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ..... 66

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความโปร่งใส โดยรวมและรายข้อ..... 67

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนก

ตามเพศ..... 69
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 70
4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 71
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 72
4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 73
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประกอบอาชีพ..... 74
4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประกอบอาชีพ..... 75
4.17 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด..... 76

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แผนยุทธ์ศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	41
2.2	โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	42
2.3	แผนที่ยุทธ์ศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิ ปีงบบัญชี 2553 -2557.....	43
2.4	แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	51

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่น ไวย วรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้า และติด ดวงโคมไฟฟ้า ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวง กลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่าง ด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนางข้าราชการ และ ประชาชน มาดูแสงไฟฟ้าอย่าง แน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จ พระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมา ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลาย ไปตามวังเจ้านายกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก็ตัวเป็นรูป เป็นร่างขึ้นเมื่อ บริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้ เดิน รถรางจากบางคอแหลม ถึงพระบรมมหาราชวัง เป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้ง ระบบผลิตที่มั่นคง ถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าให้ตั้งโรงไฟฟ้า ขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวง สามเสน ซึ่งต่อมา มีฐานะเป็น กองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุด ได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ(วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแล พื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี รวม 3 จังหวัด

พลังงานไฟฟ้ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะพลังงานไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่างๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน ทั้งในด้านการประกอบภารกิจประจำวัน สาหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ในบ้านพักที่อยู่อาศัย จนกระทั่งการดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมและบริการต่างๆ ส่งผลให้การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้า ให้มีความเพียงพอมีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย โดยกิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐจึงเข้ามาควบคุมในรูปแบบของ “รัฐวิสาหกิจ”

การไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบุราภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้า ให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี 2473 จากนั้น มาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ก็มีเอกชน ขอสัมปทาน จัดตั้ง การไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลัง

เปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาคหลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว ก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้า ให้ชุมชนขนาดใหญ่ ระดับจังหวัด และอำเภอ ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้า ขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิต ชำรุดทรุดโทรม จนถึง ปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญขึ้น ดังนั้น ภารกิจของ ไฟฟ้าภูมิภาค จึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาล เริ่มเห็นความจำเป็น ในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนิน กิจการไฟฟ้า ที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้ง องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการ ไฟฟ้าใน ส่วนภูมิภาค องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภาระหน้าที่หลัก คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัด ทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด รับโอนกิจการจากเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดเมื่อปี พ.ศ. 2508ภายหลังรับโอนได้ขึ้นตรงกับการไฟฟ้าแขวงจังหวัดมหาสารคาม สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี และได้ทำการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคามในปี 2516 จนถึงปัจจุบัน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด เอกสารแผ่นพับ ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 15 ตำบล จำนวน 32,567 ครัวเรือน จำนวนประชากร 32,567 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

(1) เพศ
(2) อายุ
(3) ระดับการศึกษา
(4) ประกอบอาชีพ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

(1) ด้านความรวดเร็ว
(2) ด้านความเสมอภาค
(3) ด้านความโปร่งใส

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.2 ได้ทราบการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน

1.5.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1.5.4 สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ประชาชน หมายถึง หัวหน้าครัวเรือนที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งประกอบไปด้วย ระเบียบและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ความรวดเร็วของขั้นตอน ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานและลูกจ้างในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดอยู่ในสาขาพลังงาน จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการให้บริการกระแสไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค มีชื่อย่อว่า กฟภ. (Provincial Electricity Authority / PEA) ในการวิจัยเรื่องนี้ หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นสามด้าน ได้แก่

1) ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบพอใจของประชาชนต่อการที่การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ในการบริการติดตั้งมิเตอร์รวดเร็ว การบริการเมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้องรวดเร็ว,ความรวดเร็วในการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า,ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร ความรวดเร็วในการแจ้งเหตุตัดกระแสไฟฟ้า ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าความรวดเ ร็วในการจัดทำเอกสาร ความรวดเร็วในการรับแจ้งปัญหา ความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยรวมมีความรวดเร็ว

2) ด้านความเสมอภาค หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบพอใจของประชาชนต่อการที่การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ในการบริการอย่างเสมอภาคเมื่อขอรับบริการติดตั้งมิเตอร์ เมื่อขอรับบริการชำระค่าไฟฟ้า การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จัดทำเอกสารเมื่อมาติดต่องานอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในการให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้า ความเสมอภาคให้บริการตามลำดับบัตรคิวไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาให้บริการ,ความเสมอภาคในการให้บริการขยายโครงข่าย ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ให้บริการหลังการติดตั้ง และให้คำปรึกษาผู้มาติดต่อขอใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.

3) ด้านความโปร่งใส หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบพอใจของประชาชนต่อการที่การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ในการบริการที่ประชาชนสามารถตรวจสอบและรับทราบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก,ประชาชนมีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อย่างโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนโดยเจ้าหน้าที่ การบริการของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสเชื่อได้ การทำเอกสารมีความโปร่งใสเชื่อได้ การจัดรายงานเผยแพร่แก่สาธารณะมีความโปร่งใส ประชาชนมีโอกาสรับรู้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างโปร่งใส ความโปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชน และเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและเชื่อถือได้โดยรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ประกอบด้วย ดังนี้

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

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ คือ (1) ไม่เกิน 35 ปี (2) 36 – 50 ปี และ (3) 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับคือ (1) ระดับประถมศึกษา (2) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.(3) ระดับ ปวส./อนุปริญญา และ (4) ปริญญาตรี/สูงกว่า

ประกอบอาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งสี่กลุ่มอาชีพ คือ 1) รับราชการ/พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน 3) เกษตรกรรม และ 4) ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป

บรรณานุกรม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. *นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี* (2558) ,กรุงเทพมหานคร:การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง *"ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก"*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กรกนก ทิพรส. (2545). *องค์การและการจัดการ.* มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส พริ้นติ้งเฮ้าส์.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2539). *ทฤษฎีบริหารองค์การ.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิทยากร.

กิตติพงษ์ โสภาพงษ์. (2553). *"ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี".* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

กัลยา วานิชบัญชา. (2548). *สถิติสำหรับการวิจัย.* กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* พิมพ์ครั้งที่2 ขอนแก่น : คลังนานาวิทยา.

เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). *"ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี".* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาธารณสุขศาสตร์. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.

จันทกาญจน์ นกแก้ว. (2550). *"การปฏิบัติงานตามบทบาทของเจ้าพนักงานท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม"*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.

จรัญ บุญประกอบ. (2542). *"ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดหนองคาย"*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จอมพล พิเศษกุล. (2537). *สังคมวิทยา.* กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.* ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

———————. (2549). *จิตวิทยาการบริการ.* นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตติภา ขาวอ่อน. (2547). *"ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ"*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

จิโรจน์ ทาหะพรหม. (2550). *"ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด"*. สารนิพนธ์ศาสนศาตรมหาบัณฑิต. บันฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย.

จีราพร วีระหงส์. (2538). *"ความพึงพอใจของประชาชนตามระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตราษฎร์บูรณะ"*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *การบริหารการตลาด.* กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชริณี เดชจินดา. (2536). *"ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร "*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร มหาบัณฑิต. สาขาสิ่งแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

———————— . (2549). *การตลาดบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐวรรณ ศุภลาภ. (2543). *"ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงศรีอยุธา จำกัด (มหาชน). ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล"*. กรุงเทพมหานคร : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเตอร์พริ้น จำกัด.

ธิดารัตน์ ภูเดช. (2554). *"ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์"*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ* : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2549). *เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา* : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐม : ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นพพงษ์ บุณจิตราดุล. (2529). *หลักการบริหารการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์.

นภวัลย์ ลิ้มหามงคลกุล. (2550). *"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม"*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *"ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร"*. สารนิพนธ์ปริญญา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาส์นจัดพิมพ์.

ปฐม มณีโรจน์. (2543). *ทฤษฎีองค์การ.* กรุงเทพมหานคร : โครงการเอกสารและตำรา สถาบัณบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด.* กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

ประกายรัตน์ สุวรรณ์. (2548). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Windows.*

กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ประมวลจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี *ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ* http://www.sepo.go.th/ สืบค้นเมื่อ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2553-2557 (ปรับแผน ครั้งที่4) https://www.pea.co.th สืบค้นเมื่อ วันที่ 3 มกราคม 2558.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. รองศาสตราจารย์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2547). *ธรรมนูญชีวิต.* โรงพิมพ์การศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

พิทยา บวรวัฒนา. (2545). *รัฐประศาสนศาสตร์ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พุทธทาสภิกขุ. (2543). *คู่มือมนุษย์ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมสภา.*

ยุทธ ไกยวรรณ์. (*2545). พื้นฐานการวิจัย. พิมพครั้งที่ 4.* กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). *“ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย”*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน.* กรุงเทพมหานคร : ราชบัณฑิตยสถาน.

———————. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 5).* กรุงเทพมหานคร: เจริญทัศน์จำกัด.

ราชันย์ ธงชัย. (2551). *“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกินตาม แนวสังคหวัตถุ 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมืองจังหวัดระยอง”*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วาทินี ไส้ง้อ. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ดูแบเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี”*. ราชบุรี : ศูนย์อนามัยที่ 4.

วิทยา ด่านธำรงกูล. (2546). *การบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น.

วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. (2530). *นิติเวชศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2547*). การแก้ปัญหาแบบคิวซี.* กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2534). *การบริหารการตลอดยุคใหม่.* กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิลม์และ

ไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญกิตติ. (2538). *การบริหารสำนักงานแบบใหม่.* กรุงเทพมหานคร : พัฒนศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รศ. (2539). *การบริหารตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

———————— . (2541). *พฤติกรรมองค์กร.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มละไซเท็กซ์.

———————— . (2545). *พฤติกรรมขององค์กร.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การวิจัยธุรกิจ.* กรุงเทพมหานคร : ไดมอน อิน บัสสิเน็ต เวิร์ล.

สมิต สัชฌุกร. (2543). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพมหานคร . สายธาร

————— . (2550). *การเพิ่มผลผลิตสำหรับพนักงานสำนักงาน.* กรุงเทพมหานคร : วารสารเพื่อคุณภาพ.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ.* กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์.

สมยศ นาวีการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ.* กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจเทรดดิ้ง.

————— . (2545). *การบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า.

สุจิตรา ชานิวิกย์กรณ์. *http://dric.nrct.go.th/bookdetail.php?book_id=41217.* (Online). สืบค้นเมื่อ วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2558.

สุโขทัยธรรมาธิราช. (2535). *การบริหารการปกครองท้องถิ่น.* พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุรวุฒิ เริงมงคล. (2550). *"ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี".* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุริยะ ภูอุทา. (2552). *"ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)".* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุระ หีบโอสถ. (2540). *"ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย".* ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ.* กรุงเทพมหานคร : สามัคคีสาส์น.

อมรพันธ์ แวงวรรณ. (2550).*"ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์".* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อรอุษา พ่วงอำไพ. (2548). *"ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี".* ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). “*ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด*”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาตร์.

อารมณ์ สงจันทร์. (2540). “*ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา*”. สารนิพนธ์ศาสนศาตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). “*ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

_____. และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

ภาคผนวก

5620750332009: สาขาวิชา:รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ประชาชน/การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่/การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นิวัต นรชาญ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด(RESIDENTS' SATISFACTION WITH OFFCIALS' DUTY PERFORMANCE OF ROI ET PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์: ดร.ไพรัช พื้นชมภู Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ D.P.A.,117 หน้า., ปี พ.ศ. 2559.

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประกอบอาชีพ ต่างกันและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 395คนโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.88สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการทดสอบ ได้แก่ t-testและ F- test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้การต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ,ควรให้บริการติดตั้งมิเตอร์อย่างรวดเร็ว,ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวที่มีประโยชน์แก่สาธารณะอย่างทั่วถึง

5620750332009: MAJOR: POLITICAL SCIENCE; M.Pol.Sc. (GOVERNMENT)
KEYWORDS: SATISFACTON/RESIDENTS/OFFICIALS DUTYPERFORMANCE /PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

NIWAT NORACHAN : RESIDENTS SATISFACTION WITH OFFCIALS DUTY PERFORMANCE OF ROI ET PROOVINIAL ELECTRICITY AUTHORITY. ADVSORY COMMITTEES :DR. PHAIRAT PHUENCHOMPHOO Ph.D., ASSISTANT PROFESSOR DR.SOMKIET KIETJAREON D.P.A., 117 PP, 2016/ B.E.2559.

The purposes of this paper were: 1) to gauge residents satisfaction with officials duty performance at Roi Et Provincial Electricity Authority's office, 2) to compare the former's satisfaction with the latter's performance at its office., as classified by variables of the latter s genders, ages, educational levels and careers, 3) to study suggestions for developmental guidelines ofthe latter's duty performance at its office. The samples included household heads or representatives residing in the area of Roi Et provinces Muang district, numbering 395 individuals by using Taro Yamane s formula. The research instrument was five-rating scale questionnaires with the reliability for the whole questions amounting to .88 The statistics utilized for data analyses incorporated frequency, percentage, mean, standard derivation, and referential statistics, namely t-test and F-test (One-way ANOVA).

Outcomes of the research reveal the following findings: 1) Residents satisfaction with officials duty performance at Roi Et Provincial Electricity Authority s officehas been rated at the neutral scale in the overall aspect as the same as a single aspect taken into account. All aspects placed in descending order of means were those of speed safety equality and transparency, respectively. 2) The comparative results have found that variables of residents genders, ages, educational levels and careers bear no significant differences in their satisfaction with offcials duty performance at Roi Et PEA's office in both the overall aspect and a single one. 3) Suggestions for developmental guidelines of the latter's duty performance, in descending order of first three frequencies. First, officials should welcome as an equal and non-discrimination. Next, officials should provide meter installation fast. Then, should publish useful information to the public thoroughly.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พื้นชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่สารนิพนธ์ร่วม ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ดร.อำนวย สังข์ช่วย และ ดร.พัชรี ศิลารัตน์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ ทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ นายนิคม พรมลาไชย นายณัฐพงศ์ วงค์ศรีจันร์ และ นางก้อยทิพย์ ภาชนะวรรณ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ทำให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ และประชาชนทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัยทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

นิวัต นรชาญ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2.5 สภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมาย ไว้ดังนี้

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 43) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจหมายถึง “สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่”

ชริณี เดชจินดา (2536, หน้า 56) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ บุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง”

จรัญ บุญประกอบ (2542, หน้า 46) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ คำว่า “ความพึง พอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545,หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546,หน้า 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง”เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า“พอใจ”หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต) (2547,หน้า 177) กล่าวว่า “ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมโลกธรรม 8 ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า“อิฏฐารมณ์” ได้แก่ ลาภ ได้แก่ ทรัพย์สิน ที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สินเงินทอง อาหารเครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศ ได้แก่ ยศถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญตรา ปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่อง นับถือและการเป็น ที่รักของบุคคล อื่นสุข ได้แก่ความพึงพอใจ ความเพียงพอ ความปลื้มปีติ และความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549,หน้า 45 - 48) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวังโดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจซึ่งผู้ขายจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง”

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550,หน้า 13) กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ”

สรชัย พิศาลบุตร (2550, หน้า 135) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม”

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่

อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

2.1.2 ทฤษฎีและปัจจัยความพึงพอใจ

คณาจารย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535, หน้า 85) กล่าวว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความ เชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ อาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการจดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น”

ราชันย์ ธงชัย (2551, หน้า11) ได้สรุปสิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ

2) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียงความมีอิทธิพลโดย การได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น

3) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ

4) ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในผีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ

5) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ

6) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน

7) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม

8) มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 297) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการ

ของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

สมยศ นาวีการ (2533, หน้า 28) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่าบุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานว่าการบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงานนั้นผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่พอของความพอใจอย่างหนึ่ง

จอมพล พิเศษกุล (2537, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกันทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีดิลก (2539, หน้า 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สุระ หีบโอสถ (2540, หน้า 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

นเรศ ภูโคกสูง (2541, หน้า 7) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวกจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเสียสละอุทิศกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งานทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอนอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาท

หน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากรเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 123-129) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อ ความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็น ความสัมพันธ์และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1) การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จิตติภา ขาวอ่อน (2547, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่ากระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การใน ขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้

ปฏิบัติงานได้จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานรักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้ จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานจะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีอยู่เสมอ เป็นต้นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น แสดงถึงความอุตสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำจะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลงงานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกทีเช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์การและย่อมผันแปรควบคู่ไปกับความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จอมพล พิเศษกุล (2537,หน้า 23-25) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption) ได้ตั้งข้อสมมติฐาน เกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1) คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน

2) เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้งานสำเร็จ

3) คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงาน พยามยาม หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัวและให้ผลตอบแทนทาง กายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1) คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2) การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3) การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541, หน้า 10-11) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นซึ่งทัศนคติของทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคลซึ่งนำโดย วรูม (Vroom) พอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter & Lawler) แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวัง จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูงผลงานที่ สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหมายนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ

2.2.4 ความสัมพันธ์ความพึงพอใจกับการบริการ

ดังนั้นจะเห็นว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ในการจัดการคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดแนวคิดนี้

ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล (2541, หน้า 10) ได้สรุปแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็จะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยสง่างาม

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลาเท่าไหร่ในการติดต่อหรือให้บริการ จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5) อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6) พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถกระทำได้การให้บริการอะไรนอกเหนือจาการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่เขามาติดต่อ

7) ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุที่คาดไม่ถึง การขออภัยและรับผิดต่อผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันทีเป็นหนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การ แต่หน่วยงานหรือองค์การจะต้องถือเป็นภารกิจสำคัญยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมาอีก

8) เมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือข้อสงสัย ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอหรือชักช้า

9) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการอย่างทันทีทันใดเช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม

10) ถ้าไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการเมื่อได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

แนวคิดที่กล่าวมาแล้วนี้เป็นแนวคิดที่มองความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการแบบผู้ให้บริการเป็น ตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ แนวคิดการสร้างความพึงพอใจโดยผ่านสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการนี้ก็ได้รับการพัฒนาเพิ่มดังนี้

1) รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ

2) มีการตอบรับในเรื่องที่ได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ภายใน 2 วัน

3) ไม่ควรให้ผู้รับบริการคอยนาน

4) ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

5) เมื่อมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องเกิดขึ้น ผู้ให้บริการต้องรีบไปหารือติดต่อกับผู้รับบริการก่อนที่ผู้รับบริการจะมาหา

6) การติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และเปิดเผยต่อกัน

7) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ

8) แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว

9) เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานหรือองค์การจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นในหน้าที่รับผิดชอบ

10) อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ

11) พยายามจัดหน่วยงานหรือองค์การ และวัสดุครุภัณฑ์ทุกอย่างในหน่วยงานหรือองค์การให้มีความสง่างาม การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้ถูกต้องดูเรียบร้อย สวยงาม ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนาความพึงพอใจของมนุษย์แต่ละคนที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งย่อมมีความเข้มข้นต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้นตลอดจนสถานการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 173 – 174) ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่งในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความความพึงพอใจในบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น–ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1) การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2) การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผลซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกันคือ

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่

2.3.1 ความหมายของการปฏิบัติหน้าที่

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529, หน้า 58) กล่าวว่าการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งสันปันส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนะและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529, หน้า 115-116) กล่าวว่าการปฏิบัติหน้าที่จำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน

สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์ (2530, หน้า 1-5) กล่าวว่า การปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมที่มนุษย์กระทำไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ก็ตาม โดยพื้นฐานทางจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์ปฏิบัติย่อมมีเหตุผลและจุดมุ่งหมาย โดยขณะเดียวกันมีแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นให้กระทำ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์และทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่คอยควบคุมให้ส่วนอื่นๆ ดำเนินต่อไปได้จนบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า การปฏิบัติ คือ การกระทำการดำเนินการไปตามระเบียบแบบแผน

พุทธทาสภิกขุ (2543, หน้า 253) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ไม่ว่าเป็นอาชีพการงานประเภทใด สรุปได้ว่า หน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่าอะไรเป็นอะไร จำต้องมีการทำสิ่งหนึ่งที่ของตนโดยเฉพาะ เช่นอาชีพให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตนโดยไม่มีมลทินด่างพร้อย ย่อมเป็นการเพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก็จะรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่าหมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไรเป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุด ให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้วมันยังน้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์เป็นต้น

กรกนก ทิพรส (2545, หน้า 28) อธิบายว่าการปฏิบัติหน้าที่หมายถึง กระบวนการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ ฝ่ายหน้าที่ทางการบริหารต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545,หน้า 251) ได้ให้ความหมายของ การปฏิบัติหน้าที่ (Administration) หมายถึง การบริหารงานใด ๆ ขององค์การที่ไม่ต้องการกำไร โดยผู้บริหารจะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การที่วางไว้บรรลุผลสำเร็จโดยมิได้คำนึงถึงผลตอบแทนที่ตนจะได้รับ คำว่า Administration จึงมักใช้ในองค์การของรัฐบาล หรือหน่วยงานสาธารณะที่ไม่หวังผลกำไร

จันทกาญจน์ นกแก้ว (2550, หน้า 8) อธิบายการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่แสดงออกทางร่างกาย กล้ามเนื้อ สมอง อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ บุคลิกภาพหรือสิ่งอื่น ๆ โดยมีการกระตุ้นจากสถานการณ์ ผลจึงแสดออกเป็นพฤติกรรมซึ่งสามารถมองเห็นได้หรือเป็นพฤติกรรมที่ปกปิดไม่สามารถสังเกตได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

2.3.2 องค์ประกอบการปฏิบัติหน้าที่

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543, หน้า 52) ได้อธิบายถึงกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการงานว่าประกอบด้วยหน้าที่ (Functions) ทางการจัดการ 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้า ถึงเหตุการณ์ล่วงหน้า ถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือ วิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่างผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจคนงานของตน

4) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกัน

สมยศ นาวีการ (2545, หน้า 11) ได้กล่าวว่า กระบวนการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นและใช้บุคคลอื่นเพื่อความสำเร็จ ของเป้าหมายขององค์การ จะต้องมีองค์ประกอบของการปฏิบัติหน้าที่ประกอบด้วย

1) การวางแผนและควบคุม

2) การจัดองค์การ

3) การหาบุคคลและฝึกอบรม

4) การจัดการความขัดแย้ง

นอกจากนี้ สมยศ นาวีการ ได้วางหลักทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไว้ 14 ข้อ ซึ่งใช้สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติ (guides) สำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ หลักต่าง ๆ ดังกล่าว มีดังนี้ คือ

1) หลักเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดขอบ (Authority & Responsibility) คือ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้ ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ที่จะออกคำสั่งได้นั้นต้องมีความ

2) หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of Command) คือในการกระทำใดๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งด้วยการปฏิบัติตามหลักข้อนี้ ย่อมจะช่วยให้สามารถขจัดสาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างแผนงาน

3) หลักของการมีจุดหมายร่วมกัน (Unity of Direction) กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกันควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกนและสอดคล้องกัน เป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน

4) หลักของการธำรงไว้ซึ่งสายงาน (Scalar Chain) สายงานอันนี้คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยการการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนวยให้การบังคับบัญชา

เป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบวินัยในการถ่ายทอดข่าวข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย

5) หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of work or Specialization) คือ การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นงานด้านบริหารหรือด้านเทคนิค

6) หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Dicripline) โดยถือว่าระเบียบวินัยในการทำงานนั้นเกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการเคารพเชื่อฟัง และทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เรื่องดังกล่าวนี้ จะทำได้ก็โดยที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมมากที่สุดและจะต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา

7) หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual to general interest) หลักข้อนี้ระบุว่า ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่าง ๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม (องค์การ) นั้น ผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนืออื่นใดทั้งหมด

8) หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) การให้และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนควรที่จะยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง

9) หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralzation) หมายถึง ว่าในการบริหารจะมีการรวมอำนาไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อให้ควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอ และการกระจายอำนาจจะมากจะน้อยเพียงใดย่อมแล้วแต่กรณี

10) หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) ทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคนค่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ในใดของส่วนรวม หลักนี้ก็คือหลักมูลฐานที่ใช้ในการจัดสิ่งของและตัวคนในการจัดองค์การนั่นเอง

11) หลักของความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออารีและความยุติธรรมเป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี และการอุทิศตนเพื่องานความเท่าเทียม ไม่ปฏิบัติต่อผู้ใดผู้หนึ่ง

12) หลักของความมีเสถียรภาพของการว่างจ้างทำงาน (Stability of tenure) กล่าวว่า ทั้งผู้บริหารและคนงานต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้สิ้นเปลือง และเป็นผลของการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

13) หลักของความคิดริเริ่ม (Initiative) เนื่องจากว่าคนฉลาดย่อมต้องการที่จะรับความพอใจจากการที่ตนได้ทำอะไรด้วยตนเอง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรจะเปิดโอกาสให้ผู้น้อยได้ใช้ความริเริ่มของตนบ้าง

14) หลักของความสามัคคี (Esprit de Corps) เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียว (teamwork) และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี

วิทยา ด่านธำรงกุล (2546,หน้า 54) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการ (Management) ที่บางคนเรียกว่า “การจัดการ” หรือบางครั้งเรียกว่า “การปฏบัติหน้าที่ในการจัดการ” หมายถึงกระบวนการของการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ

และการบังคับบัญชาและการควบคุม (Controlling) ควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การเพื่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังมีองค์ประกอบดังนี้

1) วัตถุประสงค์ที่แน่นอน (Objective) กล่าวคือ จะต้องรู้ว่าจะดำเนินการไปทำไมเพื่ออะไรและต้องการอะไรจากการดำเนินการ เช่น ต้องมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ หรือในการผลิตต้องรู้ว่าจะผลิตเพื่อใคร ต้องการผลตอบแทนเช่นใด ถ้าหากไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แล้ว ก็ไม่มีประโยชน์ที่จะบริหาร การดำเนินการต่าง ๆ จะไม่มีผลสำเร็จ เพราะไม่มีเป้าหมายกำหนดไว้แน่นอน

2) ทรัพยากรในหน้าที่การบริหารจัดการ (Resources) ทรพัยากรในหน้าที่การบริหารได้แก่วัตถุประสงค์และเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรในหน้าที่การบริหารสามารถแบ่งแยกได้เป็น 4 ประเภท หรือเรียกย่อย ๆ ว่า 4 M คือ

(1) มนุษย์ (Man)

(2) เงิน (Money)

(3) วัสดุเครื่องใช้ (Material)

(4) ความสามารถในการจัดการ (Management)

3) มีการประสานงานระหว่างกัน หรือเรียกได้ว่ามีปฏิกิริยาระหว่างกัน กล่าวคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ รวมทั้งทรัพยากรในการบริหารทั้ง 4 ประเภท ดังกล่าว จะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเกิดปฏิกิริยาระหว่างกัน หรือกล่าวไว้ว่าจะต้องมีระบบของการทำงานร่วมกันแล้วไม่เกิดปฏิกิริยาระหว่างกัน ไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน การบริหารก็จะไม่เกิดขึ้น

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบการปฏิบัติหน้าที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการให้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเกิดปฏิกิริยาระหว่างกัน หรือกล่าวได้ว่าจะต้องมีระบบของการทำงานร่วมกันและจะต้องมีการทำงานร่วมกันที่เกิดขึ้นจริง ๆ

2.3.2 ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิติ (2538,หน้า 39) ให้ความหมายของการปฏิบัติหน้าที่งานสำนักงาน ดังนี้

1) การจัดสำนักงานเป็นศิลปะในการจูงใจบุคลากร ในการใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

2) การจัดสำนักงานเป็นการจัดองค์การ (Organization) สำนักงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยการใช้บุคลากรที่ดีที่สุด เครื่องจักร อุปกรณ์ที่เหมาะสม วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมทั้งการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมด้วย

3) การดำเนินงานในข้อมูลให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุสิ่งของ ทุน ตลาด และระบบ ตามลำดับขั้นตอนอันประกอบด้วยการวางแผนการจัดองค์การปฏิบัติและการควบคุม

วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงาน

1) ประสานกิจกรรมอันเป็นสำนักงานซึ่งปฏิบัติในหน่วยงานต่าง ๆ

2) รักษามาตรฐานด้านปริมาณและคุณภาพของการผลิต

3) ระบบและวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพซึ่งช่วยให้ผลกำไรสูง

4) จัดสภาพแวดล้อมทั้งในด้านปัจจัยทางวัตถุและทางจิตใจให้เป็นที่พอใจของพนักงาน

5) จัดให้มีการควบคุมพนักงานสำนำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6) จัดให้มีข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนทันท่วงทีที่ตามต้องการ

7) กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสำนักงาน และจัดสายติดต่อสื่อสาร ให้เหมาะสม

8) กำหนดเวลาการตารางงานทำงานเพื่อให้สำเร็จตามเวลา

9) กำหนดวิธีปฏิบัติไว้เพื่อจะได้เลือกบุคคลเหมาะสมกับงาน

10) ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง

11) ให้มีการใช้เครื่องจักรเครื่องมืออย่างถูกวิธีและเหมาะสม

12) เก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

พิทยา บวรวัฒนา (2545, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของการจัดองค์การแบบระบบราชการต้องประกอบไปด้วยหลักการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ 7 ประการ คือ

1) หลักลำดับชั้น (Hierarchy) ระบบราชการจัดหมวดหมู่ตำแหน่งต่าง ๆ เป็นลำดับชั้นข้าราชการในลำดับชั้นที่สูงทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการที่อยู่ในลำดับชั้นที่ต่ำรองลงมาการจัดลำดับชั้นในระบบราชการเป็นไปเพื่อเป็นหลักประกันว่า เบื้องบนจะสามารถควบคุมเบื้องล่างได้อย่างใกล้ชิด

2) อำนาจของสมาชิกองค์การมีที่มาจากอำนาจตามตำแหน่งราชการ อำนาจของแต่ละตำแหน่งจะมีบทบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรกำหนดขอบข่ายของอำนาจ และหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งอย่างละเอียด

3) การทำงานในองค์การแบบระบบราชการถูกกำหนดโดยกรอบของระเบียบแบบแผนที่เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร ของหน่วยงานราชการ ทุกคนทำงานไปตามระเบียบ

4) ข้าราชการต้องวางตัวเป็นกลาง ข้าราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม

5) การรับราชการถือว่าเป็นอาชีพที่มั่นคง บุคคลที่จะมาเป็นข้าราชการต้องมีความสามารถมีความเชี่ยวชาญพิเศษ และต้องทุ่มเทชีวิตจิตใจให้กับงานราชการ ตลอดจนมีความจงรักภักดีต่องค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนระบบราชการจะให้รางวัลแก่ข้าราชการในรูปแบบของเงินเดือนสวัสดิการและโอกาสความเจริญก้าวหน้าในงานต่อไปในอนาคต

6) ระบบราชการมีลักษณะที่คงทนอยู่ยงคงกระพัน และแข็งแกร่ง เพราะโดยโครงสร้างแล้ว ระบบราชการมีลำดับชั้นที่มั่นคงกำหนดอำนาจของแต่ละตำแหน่งในแต่ละขั้นไว้แน่ชัด ไม่มีใครมาทำลายได้ ประชาชนต้องพึ่งพาบริการสาธารณะจากระบบราชการ ตัวข้าราชการเองทำอะไรไม่ได้เพราะถูกผูกมัดโดยกรอบของระเบียบราชการ ผู้นำทางการเมืองต้องอาศัยความรู้ความสามารถของระบบราชการ และไม่มีความสามารถเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของระบบราชการได้ เพราะระบบราชการมีลักษณะเป็นทางการเหมือนเครื่องจักรกล

7) ระบบราชการมีแนวโน้มที่จะปกปิดความรู้ในความสลับซับซ้อนของกลไกระบบราชการไม่ให้คนภายนอกได้ทราบ เพื่อเป็นการเสริมสร้างอำนาจของตัวระบบราชการเอง

สมยศ นาวีการ (2545, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารต้องมีหน้าที่สำคัญ 5 ประการคือ

1) การวางแผน (Planning)

2) การจัดองค์การ (Organizing)

3) การบังคับบัญชา (Commanding)

4) การประสานงาน (Coordinating)

5) การควบคุม (Controlling)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.1 ประวัติองค์กร

กองประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค40 ปี (2549) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงาน ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มี ประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่ำเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้า ที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2) พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควรตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3) พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคลและ การจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.4.2 การบริหารงาน

การบริหารงาน และพื้นที่ในความรับผิดชอบ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน ให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออก เป็น ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจ สอบภายใน สำนักกฎหมาย สายงานบริหารโครงการ สายงานกิจการ สังคมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มธุรกิจเครือข่าย

กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและ บริการ กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มธุรกิจลงทุน กลุ่มสนับสนุนและบริการ ซึ่งยังแบ่งออกเป็นสายงานต่าง ๆ ฝ่ายและกอง

สำนักงานในส่วนภูมิภาค สำหรับในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 12 เขต แบ่งการบริหารงาน ออกเป็น 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\

1) **กรุงเทพมหานคร**

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เลขที่ 200 ถ.งามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

2) **ภาคเหนือ**

2.1) 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

2.1) 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

2.3) 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

3) **ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

3.1) 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

3.2) 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

3.3) 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

4) ภาคกลาง

4.1) 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

4.2) 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

4.3) 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

5) **ภาคใต้**

5.1) 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

5.2) 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

5.3) 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

2.4.3 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งมั่นที่จะให้มีการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เต็มขีดความสามารถ ภายใต้การกำกับ ดูแลกิจการที่ดี มีคุณธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างมูลค่าให้แก่องค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืน สร้างภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือที่ดีขององค์กรจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ทัดเทียมกับ สากล โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาโดยตลอด อีกทั้งถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์ชั้นนำระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงการดำเนินภารกิจขององค์กรบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรม ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดทั่วทั้งองค์กร จึงได้กำหนด นโยบาย ดังนี้

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

(2) ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกพนักงานทุกระดับ ในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร และเป็นองค์กรที่สะอาดโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติ งานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

(3) ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความ เข้มแข็งของชุมชนควบคู่กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(4) เชื่อมโยงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าหาชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต การอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล และการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชนและสังคม (5) บูรณาการแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม ไปสู่การปฏิบัติในงานประจำวันทั่วทั้งองค์กรและระหว่างองค์กร ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและส่งเสริมการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม (High Performance Organization in Social Responsibility) สร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนพร้อมที่จะก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ส่งเสริมการดำเนินงานของบุคลากรให้มีพฤติกรรมที่มีคุณธรรมและจริยธรรม โดยถ่ายทอดความหมายให้สามารถแปรไปสู่การปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนผ่านคู่มือการเรียนรู้และป้องกันความ ขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับผู้บริหารและพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ และคู่มือประมวลจริยธรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแนวทางของผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีวัตถุประสงค์ไว้ใช้เป็นกรอบแนวทางการประพฤติปฏิบัติตนของผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีความยึดมั่นในคุณความดี อันจะนำมาซึ่งความเจริญรุ่งเรืองของประเทศชาติสืบไป

ในปี 2557 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีร่วมกับฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วน จำนวน 6 ครั้ง โดยจัดให้มีการประชุมสัญจร 2 ครั้ง ที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดเชียงราย พร้อมทั้งรับฟัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีข้อสังเกตที่สำคัญและติดตาม อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของระบบไฟฟ้าในเมืองและชุมชน และแผนงานเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม 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) คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประกอบด้วยประธานกรรมการ ผู้ว่าการ 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

(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

(1.1) ค่าตอบแทนกรรมการ

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

ข) กรณีที่กรรมการรัฐวิสาหกิจดำรงตำแหน่งไม่เต็มเดือนให้จ่ายค่าตอบแทนรายเดือน ตามสัดส่วน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง

(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 ยกเว้น

พนักงานที่ได้รับแต่งตั้ง เป็นกรรมการกิจการสัมพันธ์ ให้ได้รับเบี้ยประชุม 3,000 บาท 52 รายงานประจำ ปี 2556 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(1.2) 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 ประธาน กรรมการได้รับโบนัสมากกว่ากรรมการร้อยละ 25 ของจำนวนที่กรรมการได้รับ ทั้งนี้ หากกรรมการขาดประชุมเกินกว่า 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน ให้จ่ายโบนัสลดลงร้อยละ 25 หากขาด ประชุมเกินกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 9 เดือน ให้จ่ายโบนัสลดลงร้อยละ 50 และหากขาดประชุมเกิน 9 เดือนขึ้นไป ให้จ่ายโบนัสลดลงร้อยละ 75

ส่วนที่ 2 กรรมการจะได้รับโบนัสเพิ่มขึ้นหรือลดลงเป็นเปอร์เซ็นต์ตามระดับผลงานที่ดีขึ้น หรือต่ำลงจากฐานผลงาน ระดับปกติ

5) รายงานทางการเงิน รายงานทางการบริหาร และตรวจสอบ คณะกรรมการและฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบหลักในการจัดให้มีการควบคุม และตรวจสอบภายในที่ดี 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 เป็นไปตาม มาตรฐานและสม่ำเสมอ 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 โดย

มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

6) การกำกับดูแลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและของทางราชการ รวมถึงได้แต่งตั้งฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นหน่วยงาน Compliance Unit โดยมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบดังนี้

(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 และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ 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 การอนุรักษ์สภาวะแวดล้อมไม่ให้เกิดมลภาวะ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างจิตสำนึกให้แก่ ผู้บริหารและพนักงานในการ

รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจอย่าง รู้คุณค่าและประหยัด 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

ก) การเรียกหรือยอมรับสิ่งของเป็นของขวัญ/ผลประโยชน์ ที่นำมาซึ่งความสะดวกสบายเกินความเหมาะสม มีมูลค่าเกินกว่า 3,000 บาท และ/ หรืออาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เช่นการมอบตั๋วหนัง ตั๋วพาหนะเดินทาง การเลี้ยงอาหารอย่างฟุ่มเฟือย ตลอดจนให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อผู้รับให้ตัดสินใจเอนเอียงในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้

ข) การทำธุรกิจที่เป็นการหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง ครอบครัวหรือพวกพ้องโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ของตน เป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ค) การแสวงหาประโยชน์จากการทำงานพิเศษ ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษา การจ้างงานให้แก่ตนเอง การใช้ตำแหน่ง หน้าที่ของตนเข้าไปเป็นนายจ้างภาคเอกชนหรือเป็นเจ้าของ ตลอดจนการนำเครื่องมือเครื่องใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไปทำงานพิเศษ

ง) การนำข้อมูลลับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ดังเช่นกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐรู้เห็น ในข้อมูลลับของทางการและนำไปเปิดเผยเพื่อรับสิ่งตอบแทนเป็นเงิน หรือประโยชน์อื่นใด และ/หรือนำข้อมูลไปเปิดเผยแก่ญาติ พวกพ้องเพื่อแสวงหาผลประโยชน์

จ) การกำหนดนโยบายหรือการอนุมัติใดๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัวหรือพวกพ้อง ซึ่งเป็นการ เอาเปรียบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(2) คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่พิจารณาทบทวนรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวโยงกัน และรายงาน ประเด็นเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่พบ ซึ่งมีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อรายงานทางการเงินหรือการดำเนินงาน ต่อคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(3) พนักงานทุกระดับ จะต้องจัดทำรายงานการเปิดเผยรายการที่สงสัยว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่ขัดกันกับผลประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค โดยแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

11) การส่งเสริมและเผยแพร่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็น ส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร อาทิ - การเผยแพร่ข้อมูลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บน Internet อย่างสม่ำเสมอ พร้อมเนื้อหาที่ครบถ้วนไว้ที่หน้าแรกของ Internet การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค http://intranet.pea.co.th/ - การเผยแพร่ข้อมูลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในรูปแบบเดียวกับที่ได้เผยแพร่บน Intranet ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่ายที่ http://www.pea.co.th การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหนังสือประมวลจริยธรรมทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มีแนว ปฏิบัติที่ดีมีมาตรฐานสำหรับองค์กร - จัดงานวันสานสายใจ กฟภ. สู่สังคม (CSR DAY) – การบรรจุเรื่องหลักธรรมาภิบาลไว้ในหลักสูตรการปฐมนิเทศผู้ปฏิบัติงานใหม

2.4.4 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2558,หน้า 2) ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีรวมทั้งมีเจตนารมย์ที่ จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยรวดเร็ว ความโปร่งใส ความเสมอภาคเท่าเทียมความเป็นธรรม 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

2.4.5 วัตถุประสงค์จัดตั้ง

ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่อง หรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (โดยมีอำนาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ในเขตส่วนภูมิภาคซึ่งอยู่นอกเขตท้องที่ที่การไฟฟ้านครหลวงดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ และในประเทศใกล้เคียง)

2.4.6 วิสัยทัศน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง

2.4.7 ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.4.8 ค่านิยมร่วม

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

2.4.9 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์

ในการดำเนินงานเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ของ กฟภ. ได้มีการจัดวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ไว้ 3 แนวทางหลัก คือการรักษาความสามารถในการดำเนินธุรกิจหลักของ กฟภ. คือ การ

จัดหาและจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อนำผลกำไรจากการดำเนินงานไปลงทุนเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการในธุรกิจเดิม และการพัฒนาธุรกิจใหม่

การสร้างรายได้จากธุรกิจเสริมที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลัก เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ของ กฟภ. ในภาพรวมและเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาความสามารถพนักงาน และกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กร กฟภ. ในภาพรวมสามารถที่จะดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.4.10 นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1) มุ่งเน้นการสร้างความเจริญเติบโตในธุรกิจต่างๆ คือ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าไปต่างประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักในประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักในต่างประเทศ และธุรกิจพลังงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช้ไฟฟ้าจากระบบ

2) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพและงานบริการ โดยจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3) ต้องมีฐานะการเงินที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการขยายงาน มีสภาพคล่อง และมีความสามารถในการทำกำไรที่เป็นมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร

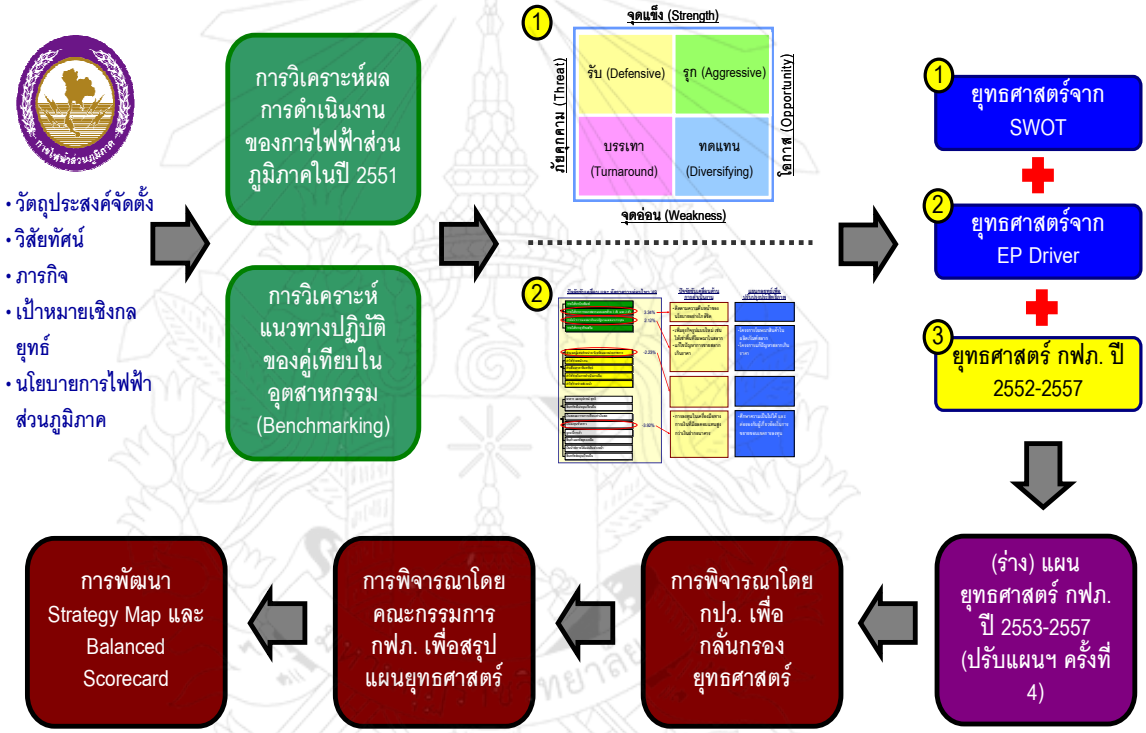
4) จะจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีความมั่นคง เพียงพอ และเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาตรฐานสากล ตลอดจนมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะความสามารถในการบริการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5) จะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและมีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไม่หยุดยั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรมากขึ้น รวมทั้งการนำแนวคิดตามระบบ EVM มาเชื่อมโยงกับระบบการให้ผลตอบแทนของผู้บริหารด้วย

6) จะบริหารองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. และสังคมเติบโตควบคู่กันอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในระยะยาว

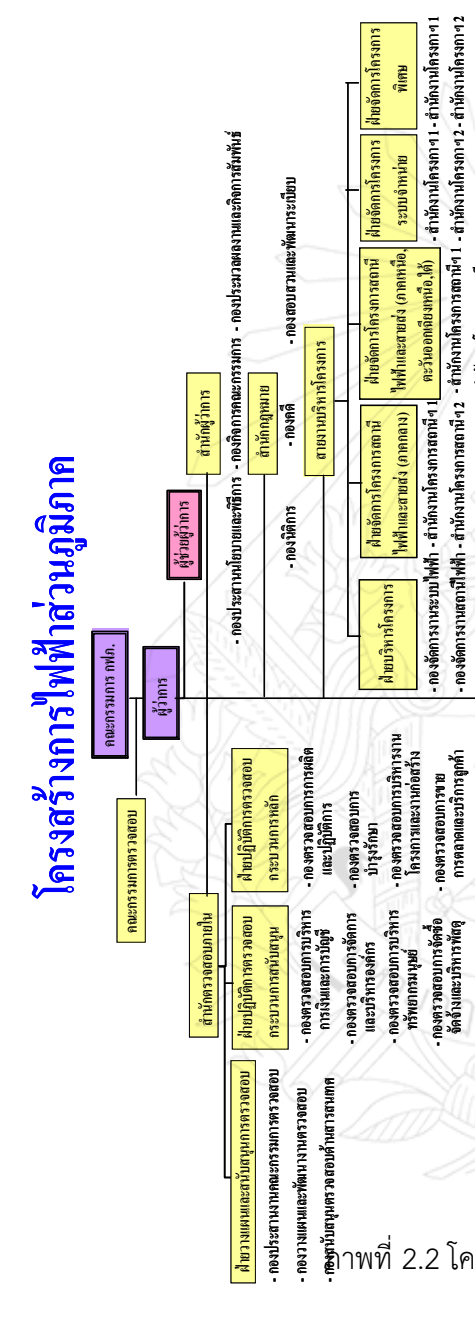
7) จะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนที่มีศักยภาพ ตลอดจนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล

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



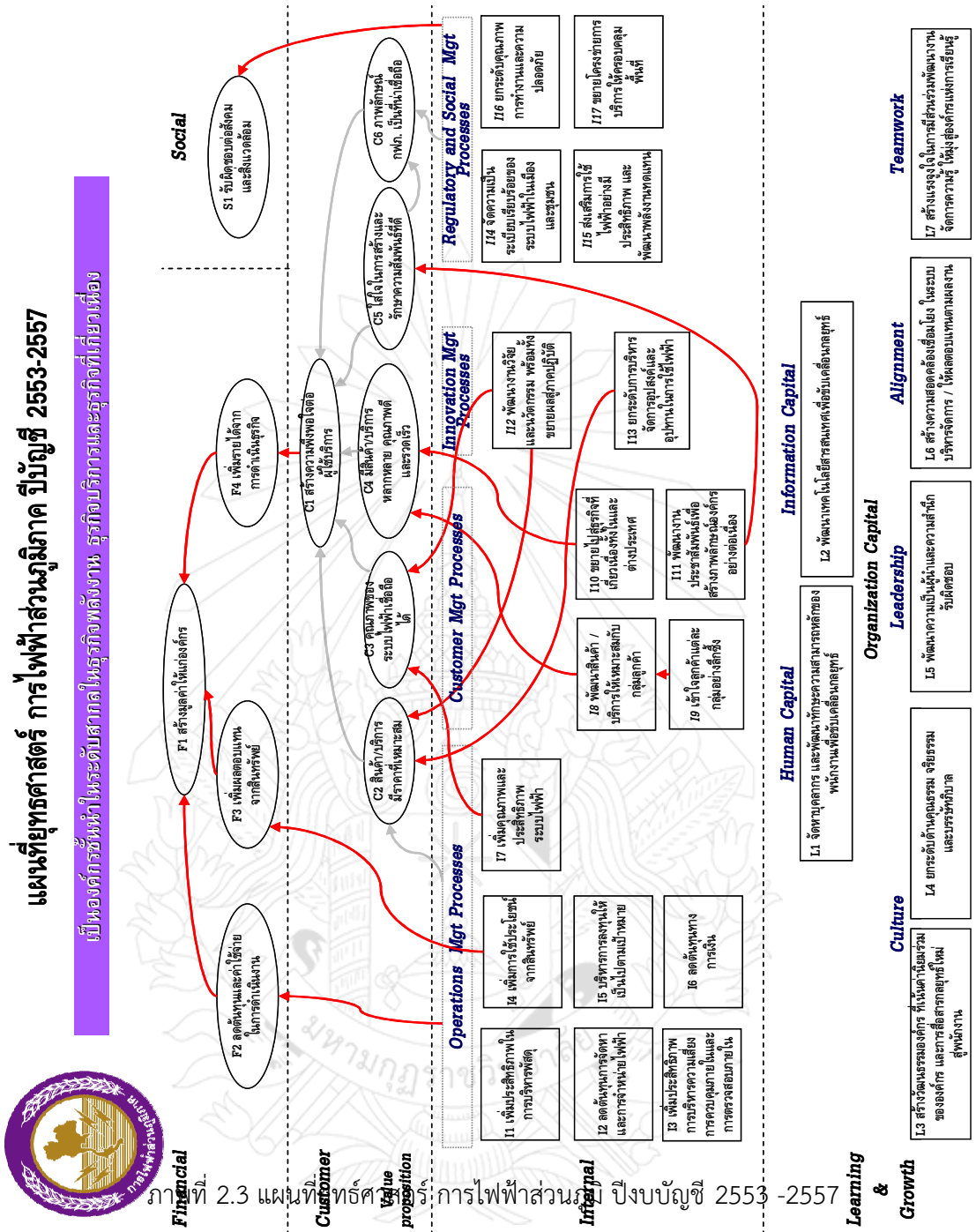
ภาพที่ 2.1 แผนยุทธ์ศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.12 โครงสร้างขององค์กร



ภาพที่ 2.2 โครงส[illegible]ภาค

2.4.13 แผนที่ยุทธ์ศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิ ปีงบบัญชี 2553 -2557



ภาพที่ 2.3 แผนที่ยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปีงบบัญชี 2553 -2557

2.5 สภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

2.5.1 เขตพื้นที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบ สำนักงานการไฟฟ้าเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ฉ.2) เลขที่ 195 ถ.เลี่ยงเมือง ต.แจระแม อ.เมือง จ.อุบลราชธานี

34000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี , ยโสธร, ร้อยเอ็ด, กาฬสินธิ์, มหาสารคาม, ศรีสะเกษ, มุกดาหาร และอำนาจเจริญ

2.5.2 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

2.5.3 ที่ตั้ง อาณาเขตติดต่อ

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

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอจังหาร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอธวัชบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอศรีสมเด็จ

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเกษตรวิสัยและอำเภอสุวรรณภูมิ

2.5.4 ภารกิจ (Mission)

จัดหา ให้บริหารพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.5.5 วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน

2.5.6 วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยม (Core Value)

บริการดี มีคุณธรรม

2.5.7 เขตพื้นที่ให้บริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ให้บริการในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนตำบล ประชากร และครัวเรือน ในอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตำบลที่	ชื่อตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนครัวเรือน (หลัง)

1	ในเมือง	35,077	7,026
2	รอบเมือง	12,305	3,142
3	เหนือเมือง	19,778	5,518
4	ขอนแก่น	6,968	1,686
5	นาโพธิ์	4,205	1,025
6	สะอาดสมบูรณ์	7,444	1,662
7	สีแก้ว	11,232	2,487
8	ปอภาร	3,976	833
9	โนนรัง	5,774	1,177
10	หนองแก้ว	7,155	1,523
11	หนองแวง	7,698	1,741
12	ดงลาน	7,286	1,722
13	แคนใหญ่	4,675	971
14	โนนตาล	5,249	1,084
15	เมืองทอง	4,738	970
	รวม	**143,380**	32,567

2.5.8 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 หรือโอกาสพิเศษ เพื่อให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย

6) สร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มเพื่อลดปัญหาแรงดันไฟตก ไฟกระพริบ และไฟดับ

7) ปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น

2.5.9 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์

ในการดำเนินงานเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ของ กฟภ. ได้มีการจัดวางเป้าหมายเชิง กลยุทธ์ไว้ 3 แนวทางหลัก คือ

1) การรักษาความสามารถในการดำเนินธุรกิจหลักของ กฟภ. คือ การจัดหาและจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อนำผลกำไรจากการดำเนินงานไปลงทุนเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการในธุรกิจเดิมและการพัฒนาธุรกิจใหม่

2) การสร้างรายได้จากธุรกิจเสริมที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลัก เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ของ กฟภ. ในภาพรวมและเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การพัฒนาความสามารถพนักงาน และกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กร กฟภ. ในภาพรวมสามารถที่จะดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.5.10 นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1) มุ่งเน้นการสร้างความเจริญเติบโตในธุรกิจต่างๆ คือ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าไปต่างประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักในประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักในต่างประเทศ และธุรกิจพลังงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช้ไฟฟ้าจากระบบ

2) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพและงานบริการ โดยจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3) ต้องมีฐานะการเงินที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการขยายงาน มีสภาพคล่อง และมีความสามารถในการทำกำไรที่เป็นมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร

4) จะจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีความมั่นคง เพียงพอ และเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาตรฐานสากล ตลอดจนมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะความสามารถในการบริการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5) จะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและมีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไม่หยุดยั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรมากขึ้น รวมทั้งการนำแนวคิดตามระบบ EVM มาเชื่อมโยงกับระบบการให้ผลตอบแทนของผู้บริหารด้วย

6) จะบริหารองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. และสังคมเติบโตควบคู่กันอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในระยะยาว

7) จะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนที่มีศักยภาพตลอดจนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

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

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 และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

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

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

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

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

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

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

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

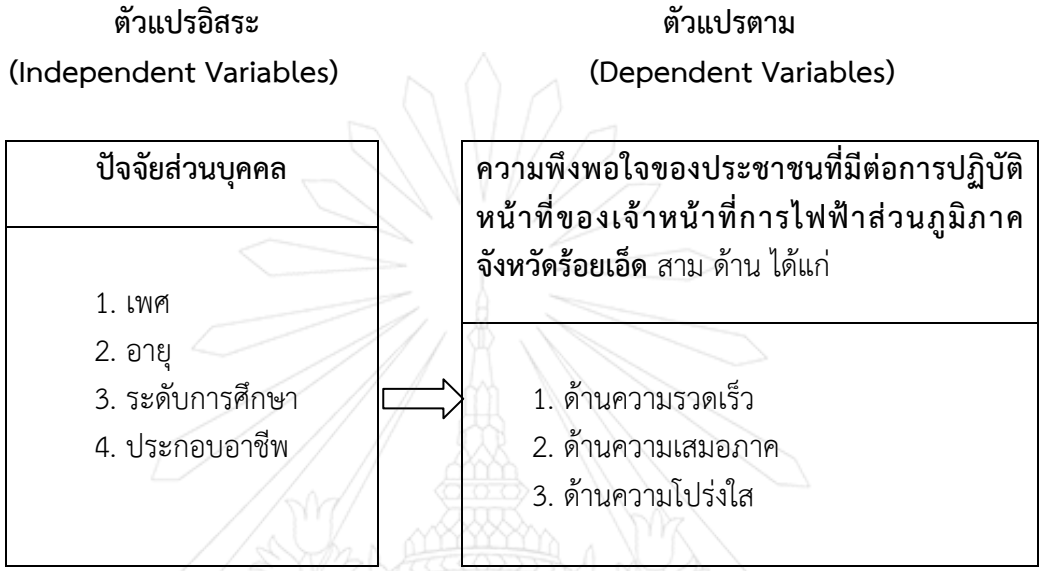
4) ด้านการใช้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้บริการต่างๆ เป็นอันอันดับแรก รองลงมา การให้บริการที่เท่าเทียมกัน และการให้บริการเสริมอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 นั่นคือ อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้มีผู้ศึกษาในส่วนของผู้มาใช้บริการในด้านต่างๆ คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านอาคารสถานที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากและอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะได้นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

2.7 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของการไฟฟ้าส่วนูมิภาค นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2558,หน้า 2) มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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 (Population)

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 15 ตำบล จำนวน 32,567 ครัวเรือนจำนวนประชากร 32,567 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่อยู่อาศัยในเขต อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 15 ตำบล จำนวน 32,567 ครัวเรือน จำนวนประชากร 32,567 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 19) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้น (Stratified random Sampling) แบบสัดส่วน โดยใช้วิธีเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ซึ่งมีวิธีคือ นำจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้หาขนาดไว้แล้วจำนวน 395 คน คูณกับจำนวนครัวเรือนซึ่งแบ่งตามตำบล แล้วทำการหารด้วยจำนวนครัวเรือนทั้งหมด จึงได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบล ตามตารางที่ 3.1 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างครบทั้ง 395 คน แล้วและเมื่อต้องการให้ครัวเรือนมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน จึงทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple random Sampling) (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548, หน้า 63) โดยการจับสลาก มีวิธีการคือ ทำการเขียนรายชื่อครัวเรือนในแต่ละตำบลลงในแผ่นสลากจากนั้นทำการคลุกเคล้าให้แผ่นฉลากกระจาย

ปะปนกันอย่างสม่ำเสมอในภาชนะ แล้วทำการหยิบทีละสลากจนได้รายชื่อของกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 395 คน

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

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

แทนค่าในสูตร $n = \frac{32,567}{1+ (32,567X0.0025)}$

$= \frac{32,567}{82.41}$

= 395.15 คน

ตัดทศนิยมให้เป็นจำนวนเต็ม ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำบล

ตำบลที่	ชื่อตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ในเมือง	7,026	85
2	รอบเมือง	3,142	38
3	เหนือเมือง	5,518	67
4	ขอนแก่น	1,686	20

5	นาโพธิ์	1,025	12
6	สะอาดสมบูรณ์	1,662	20
7	สีแก้ว	2,487	30
8	ปอภาร	833	10
9	โนนรัง	1,177	19
10	หนองแก้ว	1,523	17
11	หนองแวง	1,741	20
12	ดงลาน	1,722	21
13	แคนใหญ่	971	12
14	โนนตาล	1,084	13
15	เมืองทอง	970	11
	รวม	32,567	395

ที่มา : เทศบาลอำเภอเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด (เดือนมกราคม พ.ศ. 2558)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด จำแนกเป็น สามตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended Questions) แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

(1) ด้านความรวดเร็ว

(2) ด้านความเสมอภาค

(3) ด้านความโปร่งใส

ซึ่งเลือกวิธีของ ลิเคิร์ต (Rensis Likert) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะมี ห้าระดับ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 หน้า 107)

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด หมายถึง 5 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับมาก หมายถึง 4 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง หมายถึง 3 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับน้อย หมายถึง 2 คะแนน

ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด หมายถึง 1 คะแนน

สำหรับวัดค่าตัวแปรทั้งหมด โดยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามที่เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ที่สร้างขึ้น โดยกำหนดการวัดค่าตัวแปร ซึ่งเป็นการแปล

ความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม โดยใช้หลักทางคณิตศาสตร์ 0.51 ขึ้นไปปัดเป็นเลขจำนวนเต็ม เกณฑ์ที่ใช้เป็นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 100)

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51–4.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51–3.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51–2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ประชาชน ตอบคำถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

2) กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

3) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ วิจารณ์ แก้ไข เสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม ทั้งถ้อยคำภาษา (Wording) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหา (Construc and Content Validity)

4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อที่ 3) แล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญสามท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content and Contruet Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence / IOC) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

(1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน วุฒิการศึกษา ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป), กศ.ม. (การศึกษานอกระบบ), ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์) ตำแหน่ง กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ทยาเขตร้อยเอ็ด

(2) ดร.ประพิศ โบราณมูล วุฒิการศึกษา บธ.บ.,กศ.ม. (สังคมศึกษา),ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและบริการวิชาการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

(3) ดร.บุญถม อุตเสนา วุฒิการศึกษา ค.บ., ศศ.ม.(ไทยคดีศึกษา), ปร.ด.(สังคมวิทยา) ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) (ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, 2549, หน้า 65) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

สูตร IOC = $\frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 จำนวน 30 ข้อ ซึ่งใช้ได้ทั้งหมด

5) การนำแบบทดสอบที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try – out) กับครัวเรือนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ครัวเรือนในอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

6) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการพิจารณาคุณภาพ ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 35) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

7) พิมพ์เครื่องมือเป็นฉบับจริงและนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เสนอผู้จัดการไฟฟ้าสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามสำหรับตัวแทนครัวเรือน ในอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 395 คน

3) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยตนเอง แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการ แจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดใช้การทดสอบค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่อง เพศ และค่า F –test (One-way ANOVA : F-test) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (ยุทธ ไกยวรรณ์, 2545, หน้า 96) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

s_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร (ยุทธ ไกยวรรณ์, 2545, หน้า 122) ดังนี้

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

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) คำนวณจากสูตร (ยุทธ ไกยวรรณ์, 2545, หน้า 124) ดังนี้

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

$\bar{X}$ หมายถึง คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร (ยุทธ ไกยวรรณ์, 2545, หน้า 126) ดังนี้

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

เมื่อ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนคน

X หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

X^2 หมายถึง ผลรวมกำลังสองของคะแนนในกลุ่ม

2.4) ค่า t-test (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2550, หน้า 180) ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t หมายถึง ค่าที-เทสต์ (t-test Independent) โดยที่ df = n_1+n_2-2

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

N_1, n_2 หมายถึง จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.5) ค่า F-test (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550,หน้า 195) ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่ม

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

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_B แทน ค่าคามแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายใน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$	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 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA : F-test)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1-4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	245	62.00
หญิง	150	38.00
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 35 ปี	97	24.60
36-50 ปี	191	48.40
51 ปีขึ้นไป	107	27.00

รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ ไม่เกิน 36-50 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมา อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	99	25.00
มัธยมศึกษา/ปวช.	116	29.40
ปวส./อนุปริญญา	94	23.80
ปริญญาตรี/สูงกว่า	86	21.80
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุดระดับ ปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประกอบอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ	108	27.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน	101	25.60
เกษตรกรรม	87	22.00
ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	99	25.10
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานลูกจ้างหน่วยงานรัฐ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และน้อยที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.5-4.10

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ			
		$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1	ด้านความรวดเร็ว	3.32	0.34	3	ปานกลาง
2	ด้านความเสมอภาค	3.41	0.30	1	ปานกลาง
3	ด้านความโปร่งใส	3.35	0.29	2	ปานกลาง
	รวม	3.36	0.22	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านความโปร่งใส และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวมและรายข้อ

	ด้านความรวดเร็ว	ระดับความพึงพอใจ			
		$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์	3.25	0.74	10	ปานกลาง
2	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการเมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.28	0.80	7	ปานกลาง
3	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า	3.39	0.94	1	ปานกลาง
4	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการติดต่อสื่อสาร	3.30	0.82	6	ปานกลาง
5	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการแจ้งเหตุตัดกระแสไฟฟ้า	3.37	0.90	2	ปานกลาง
6	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.35	0.91	4	ปานกลาง
7	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการจัดทำเอกสาร	3.33	0.85	5	ปานกลาง
8	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการรับแจ้งปัญหา	3.36	0.89	3	ปานกลาง
9	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่เมื่อติดต่อขอใช้ไฟฟ้า	3.28	0.86	8	ปานกลาง
10	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยรวมมีความรวดเร็ว	3.27	0.93	9	ปานกลาง

รวม	3.32	0.34	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า” รองลงมาคือ ข้อ 5 ที่ว่า “ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการแจ้งเหตุตัดกระแสไฟฟ้า” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า“ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์”

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวมและรายข้อ

	ด้านความเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ			
		$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1	ความเสมอภาคเมื่อขอรับบริการติดตั้งมิเตอร์	3.40	0.96	6	ปานกลาง
2	ความเสมอภาคเมื่อขอรับบริการชำระค่าไฟฟ้า	3.48	0.89	2	ปานกลาง
3	การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.32	0.88	10	ปานกลาง
4	จัดทำเอกสารเมื่อมาติดต่องานอย่างเสมอภาค	3.37	0.83	7	ปานกลาง
5	ความเสมอภาคในการให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้า	3.43	0.86	4	ปานกลาง
6	ความเสมอภาคให้บริการตามลำดับบัตรคิว	3.50	0.80	1	ปานกลาง
7	ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาให้บริการ	3.42	0.83	5	ปานกลาง
8	ความเสมอภาคในการให้บริการขยายโครงข่ายการให้บริการ	3.36	0.74	9	ปานกลาง
9	ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ให้บริการหลังการติดตั้ง	3.43	0.79	3	ปานกลาง
10	ให้คำปรึกษาผู้มาติดต่อขอใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.36	0.71	8	ปานกลาง
	รวม	3.41	0.30	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ความเสมอภาคให้บริการตามลำดับบัตรคิว” รองลงมาคือ ข้อ 2 ที่ว่า “ความเสมอภาคเมื่อขอรับ

บริการชำระค่าไฟฟ้า” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า“การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน”

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความโปร่งใส โดยรวมและรายข้อ

	ด้านความโปร่งใส	ระดับความพึงพอใจ			
		$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1	ประชาชนสามารถตรวจสอบและรับทราบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก	3.36	0.74	5	ปานกลาง
2	ประชาชนมีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อย่างโปร่งใส	3.42	0.77	1	ปานกลาง
3	การเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนโดยเจ้าหน้าที่	3.28	0.69	10	ปานกลาง
4	การบริการของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสเชื่อได้	3.37	0.79	4	ปานกลาง
5	การทำเอกสารมีความโปร่งใสเชื่อได้	3.37	0.78	3	ปานกลาง
6	การจัดรายงานเผยแพร่แก่สาธารณะมีความโปร่งใส	3.32	0.72	9	ปานกลาง
7	ประชาชนมีโอกาสรับรู้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างโปร่งใส	3.34	0.65	6	ปานกลาง
8	ความโปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชน	3.39	0.74	2	ปานกลาง
9	เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและเชื่อถือได้	3.34	0.69	7	ปานกลาง
10	โดยรวมมีความเชื่อมั่นว่าโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	3.33	0.84	8	ปานกลาง
	รวม	3.35	0.30	-	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ประชาชนมีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อย่างโปร่งใส” รองลงมาคือ ข้อ 8 ที่ว่า “ความ

โปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนโดยเจ้าหน้าที่”

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA : F-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.9- 4.16

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่	เพศชาย (n= 245)			เพศหญิง (n=150)		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรวดเร็ว	3.34	0.33	ปานกลาง	3.28	0.37	ปานกลาง
2. ด้านความเสมอภาค	3.40	0.30	ปานกลาง	3.41	0.31	ปานกลาง
3. ด้านความโปร่งใส	3.35	0.28	ปานกลาง	3.37	0.32	ปานกลาง
โดยรวม	3.36	0.21	ปานกลาง	3.35	0.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีดังนี้

ด้านความรวดเร็ว ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง ตามค่าเฉลี่ย

ด้านความเสมอภาค ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย

ด้านความโปร่งใส ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย ตามค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่	เพศ						t	Sig
	ชาย (n= 245)			หญิง (n=150)				
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านความรวดเร็ว	3.34	0.33	ปานกลาง	3.28	0.37	ปานกลาง	1.72	0.29
2. ด้านความเสมอภาค	3.40	0.30	ปานกลาง	3.41	0.31	ปานกลาง	-0.32	0.49
3. ด้านความโปร่งใส	3.35	0.28	ปานกลาง	3.37	0.32	ปานกลาง	-0.71	0.26
โดยรวม	3.36	0.21	ปานกลาง	3.35	0.24	ปานกลาง	0.43	0.06

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อ	อายุ

การปฏิบัติหน้าที่	ไม่เกิน 35 ปี (n=97)			36 – 50 ปี (n=191)			51 ปีขึ้นไป (n=107)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านความรวดเร็ว	3.35	0.35	ปานกลาง	3.29	0.35	ปานกลาง	3.33	0.31	ปานกลาง
2.ด้านความเสมอภาค	3.38	0.31	ปานกลาง	3.43	0.30	ปานกลาง	3.39	0.30	ปานกลาง
3.ด้านความโปร่งใส	3.33	0.28	ปานกลาง	3.37	0.29	ปานกลาง	3.34	0.32	ปานกลาง
โดยรวม	3.35	0.22	ปานกลาง	3.37	0.21	ปานกลาง	3.36	0.22	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามช่วงอายุ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ อายุ 36 – 50 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป, และอายุ ไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีดังนี้

ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ อายุ ไม่เกิน 35 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป, และอายุ 36 - 50 ปี ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ อายุ 36 - 50 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป, และ อายุ ไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

ด้านความโปร่งใส พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกช่วงอายุ เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ 36 - 50 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป, และอายุ ไม่เกิน 35 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.94	0.39
	ภายในกลุ่ม	46.50	392	0.12		
	รวม	46.72	394			
2. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	1.20	0.30
	ภายในกลุ่ม	36.60	392	0.09		
	รวม	36.82	394			
3. ด้านความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	0.06	0.73	0.48
	ภายในกลุ่ม	34.38	392	0.09		
	รวม	34.50	394			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2	0.01	0.14	0.87
	ภายในกลุ่ม	18.87	392	0.05		
	รวม	18.89	394			

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่	ระดับการศึกษา							
	ประถมศึกษา (n=99)		มัธยมศึกษา /ปวช (n=116)		ปวส. /อนุปริญญา (n=94)		ปริญญาตรี /สูงกว่า (n=86)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านความรวดเร็ว	3.37	0.30	3.28	0.35	3.33	0.35	3.28	0.37

2. ด้านความเสมอภาค	3.42	0.29	3.34	0.34	3.41	0.30	3.48	0.27
3. ด้านความโปร่งใส	3.36	0.32	3.35	0.31	3.39	0.27	3.31	0.26
โดยรวม	3.39	0.21	3.32	3.38	3.35	0.20	3.36	0.22

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือระดับประถมศึกษา, ปวส./อนุปริญญา, และระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีดังนี้

ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือระดับประถมศึกษา, ปวส./อนุปริญญา, ปริญญาตรี/สูงกว่า และระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือระดับปริญญาตรี/สูงกว่า, ประถมศึกษา, ปวส./อนุปริญญา, และระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตามลำดับ

ด้านความโปร่งใส พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสามระดับ เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือระดับ ปวส./อนุปริญญา, ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา/ปวช., และระดับปริญญาตรี/สูงกว่า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.57	3	0.19	1.62	0.18
	ภายในกลุ่ม	46.15	391	0.12		
	รวม	46.72	394			

2. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.99	3	0.33	3.56	0.14
	ภายในกลุ่ม	35.84	391	0.09		
	รวม	36.83	394			
3. ด้านความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	0.23	3	.077	0.88	0.45
	ภายในกลุ่ม	34.27	391	.08		
	รวม	34.50	394			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	1.66	0.17
	ภายในกลุ่ม	18.65	391	0.05		
	รวม	18.89	394			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประกอบอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่	อาชีพ							
	รับราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ (n=108)		พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน (n=101)		เกษตรกรรม (n=87)		ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป (n=99)	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1. ด้านความรวดเร็ว	3.37	0.34	3.30	0.34	3.28	0.35	3.30	0.35
2. ด้านความเสมอภาค	3.43	0.32	3.42	0.30	3.41	0.31	3.37	0.28
3. ด้านความโปร่งใส	3.35	0.30	3.30	0.28	3.38	0.33	3.38	0.26
โดยรวม	3.38	0.22	3.34	0.20	3.36	0.24	3.35	0.20

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ

อาชีพข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ, เกษตรกรรม, ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป, และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีดังนี้

ด้านความรวดเร็ว พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคืออาชีพรับราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ, ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป, พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน, และอาชีพเกษตรกรรม ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาค ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคืออาชีพรับราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน, เกษตรกรรม และอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ตามลำดับ

ด้านความโปร่งใส ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกกลุ่ม เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคืออาชีพเกษตรกรกรรม, ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป, รับราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ, และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประกอบอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.51	3	0.17	1.47	0.22
	ภายในกลุ่ม	46.20	391	0.12		
	รวม	46.71	394			
2. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.21	3	0.07	0.73	0.54
	ภายในกลุ่ม	36.61	391	0.09		
	รวม	36.82	394			
3. ด้านความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3	0.13	1.54	0.20
	ภายในกลุ่ม	34.11	391	0.09		

	รวม	34.50	394			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.09	3	0.03	0.71	0.55
	ภายในกลุ่ม	18.79	391	0.05		
	รวม	18.88	394			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับ	ด้านความรวดเร็ว	ความถี่
1	ควรให้บริการติดตั้งมิเตอร์อย่างรวดเร็ว	29
2	เมื่อมีประชาชนมาติดต่อขอใช้ไฟฟ้าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างรวดเร็ว	22
	ด้านความเสมอภาค	
1	เจ้าหน้าที่ควรมีการต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	32
2	ควรให้บริการขยายโครงข่ายอย่างทั่วถึง	13
	ด้านความโปร่งใส	
1	ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวที่มีประโยชน์แก่สาธารณะอย่างทั่วถึง	25
2	ควรเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	18

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

ด้านความรวดเร็ว ลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยคือ ควรให้บริการติดตั้งมิเตอร์อย่างรวดเร็ว,เมื่อมีประชาชนมาติดต่อขอใช้ไฟฟ้าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างรวดเร็ว.

ด้านความเสมอภาค ลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยคือ เจ้าหน้าที่ควรมีการต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และควรให้บริการขยายโครงข่ายอย่างทั่วถึง

ด้านความโปร่งใส ลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยคือ ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวที่มีประโยชน์แก่สาธารณะอย่างทั่วถึง และควรเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

โดยสรุป ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ,เจ้าหน้าที่ควรมีความรวดเร็วต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์,ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวที่มีประโยชน์แก่สาธารณะอย่างทั่วถึง

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาปการฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนที่อยู่อาศัยในเขต อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 15 ตำบล จำนวน 32,567 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 30 ข้อโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรวดเร็ว 2) ด้านความเสมอภาค และ 3) ด้านความโปร่งใส และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequeny) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่อง เพศ และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ นำเสนอในรูปตารางตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล
5.2 อภิปรายผล
5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุไม่เกิน 36-50 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงาน ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความเสมอภาค ด้านความโปร่งใส และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1) ด้านความรวดเร็ว พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า“ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์”

2) ด้านความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ความเสมอภาคให้บริการตามลำดับบัตรคิว” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3ที่ว่า“การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน”

3) ด้านความโปร่งใส พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความโปร่งใสโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ประชาชนมีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อย่างโปร่งใส” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3ที่ว่า “การเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนโดยเจ้าหน้าที่”

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการต้อนรับอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ,ควรให้บริการติดตั้งมิเตอร์อย่างรวดเร็ว ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวที่มีประโยชน์แก่สาธารณะอย่างทั่วถึง

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อาจจะมีข้อบกพร่องอยู่บ้างทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว อาจจะเกิดความล่าช้าไม่ทันใจ ด้านความเสมอภาค อาจจะมีการเลือกปฏิบัติ และ ด้านความโปร่งใส อาจจะมีการเข้าใจผิดคิดไปเองว่าเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน ซึ่งนำผลการวิจัยมาอภิปราย ดังนี้

1) ด้านความรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเกิดความเข้าใจว่าเมื่อติดต่อขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ หรือแจ้งปัญหาต่างๆ กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้วทำไมจึงส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าไม่ทันกับความต้องการอาจจะนำมาซึ่งความเสียหายในบางสิ่งบางอย่างซึ่งต้องอาศัยไฟฟ้า จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการชำระค่าไฟฟ้าแก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด นั้นจะต้องเป็นไปตามบัตรคิว บางครั้งประชาชนจะมาใช้บริการจำนวนมากอาจจะทำให้เสียเวลาของผู้ไปใช้บริการอยู่บ้าง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ผลการวิจัยข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวความคิดของ **เอนก สุวรรณบัณฑิต** ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วนว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น–ลงตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1 ที่ว่า “ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์”มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เมื่อ**ประชาชนไปติดต่อขอรับบริการการติดตั้งมิเตอร์เพิ่มกำลังไฟฟ้าจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด แล้ว อาจจะไม่ได้รับการให้บริการติดตั้งทันท่วงทีหรืออาจจะรอเป็นเวลาหลายวันจึงได้รับการบริการติดตั้งซึ่งอาจทำให้ประชาชนไม่ประทับใจเท่าที่ควร สอดคล้องกับการสรุปความหมายของความพึงพอใจของ **ชริณี เดชจินดา** ที่ได้สรุปไว้ว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ บุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง”

2) ด้านความเสมอภาค ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเกิดความเข้าใจว่าการให้การต้อนรับหรือการให้คำปรึกษาเป็นต้น แก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการไม่เสมอภาคเท่าเทียมกันหรืออาจจะมีการเลือกปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการบางคนเป็นพิเศษ จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการ

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ความเสมอภาคให้บริการตามลำดับบัตรคิว” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ทุกคนล้วนต้องการพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งก็ได้รับการตอบสนองพอสมควร สอดคล้องกับการสรุปแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริกาของ **ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล** ที่ได้สรุปว่า “เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะ ต้องให้ความสำคัญ และความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือบริการทันที”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด อาจจะคิดไปเองว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการบางคนเป็นพิเศษกว่าคนอื่น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้ผลการวิจัยข้อนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าทุกข้อในด้านความเสมอภาคก็เป็นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **เอนก สุวรรณบัณฑิต** ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึง ปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในบริการนั้น”

3) ด้านความโปร่งใส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนอาจเกิดความเคลือบแคลงสงสัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่ามีความโปร่งใสในการบริการ การจัดทำรายงานเผยแพร่แก่สาธารณะและการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมของเจ้าหน้าที่ก็อาจจะเป็นไปได้ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ประชาชนมีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างโปร่งใส”มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งอาจจะมองเห็นว่าเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักนิติธรรมมีความโปร่งใส ตระหนักต่อผู้บริโภค แต่อาจจะมีบางส่วนมองเห็นเป็นตรงกันข้ามก็อาจเป็นได้ จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผลการวิจัยข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าแปลผลมากกว่าทุกข้อในด้านความโปร่งใสนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ** ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่ควร

จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า“การเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนโดยเจ้าหน้าที่” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนผู้ใช้บริการอาจจะคิดไปเองว่าเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มที่คือไม่เปิดเผยข้อมูลโครงการต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น ข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมเป็นต้น จึงอาจเป็นสาเหตุให้ผลการวิจัยข้อนี้อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าแปลผลน้อยกว่าทุกข้อในด้านความโปร่งใสนี้สอดคล้องกับการสรุปความหมายของความพึงพอใจของ **จรัญ บุญประกอบ** ที่ได้สรุปไว้ว่า “ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง”

5.2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1) เพศ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่เลือกปฏิบัติเรื่องเพศโดยให้การบริการที่เสมอภาคกัน ดังนั้นประชาชนที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) อายุ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ได้แบ่งแยกการให้บริการตามช่วงอายุจึงทำให้ประชาชนที่อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกันได้ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เน้นถึงความบริการเป็นหลัก ไม่แบ่งแยกระดับการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ประกอบอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ได้แบ่งแยกการให้บริการตามการประกอบอาชีพจึงทำให้ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธิดารัตน์ ภูเดช** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส ให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างเพียงพอเพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านความรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในด้านความรวดเร็ว ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อต้องเสียเวลามาก เพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือข้อ 3 ที่ว่า“ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มความรวดเร็วในให้บริการชำระค่าไฟฟ้าให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ 1 ที่ว่า“ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มความรวดเร็วในให้บริการติดตั้งมิเตอร์ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

2) ด้านความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในด้านความเสมอภาค ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “ความเสมอภาคให้บริการตามลำดับบัตรคิว” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามลำดับบัตรคิวให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันให้ดีมี

ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

3) ด้านความโปร่งใส พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในด้านความโปร่งใส ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างเพียงพอเพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ประชาชนมีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อย่างโปร่งใส” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการที่ประชาชนจะได้มีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อย่างโปร่งใสให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 “การเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนโดยเจ้าหน้าที่” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ควรการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการการเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้อยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถศึกษาให้ครบทุกแง่มุมได้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้สนใจได้วิจัยต่อยอดจากการวิจัยเรื่องนี้ดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความรวดเร็ว มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในจำนวนสามด้าน ดังนั้นควรวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

2) จากผลการวิจัยพบว่า ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อในจำนวน 30 ข้อคำถาม ดังนั้นควรวิจัยแกลยุทธ์ในการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

มหามกุฏราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน

วุฒิการศึกษา : ศศ.บ.(การจัดการทั่วไป),กศ.บ.(การศึกษานอกระบบ), ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง : กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2) ดร.ประพิศ โบราณมูล

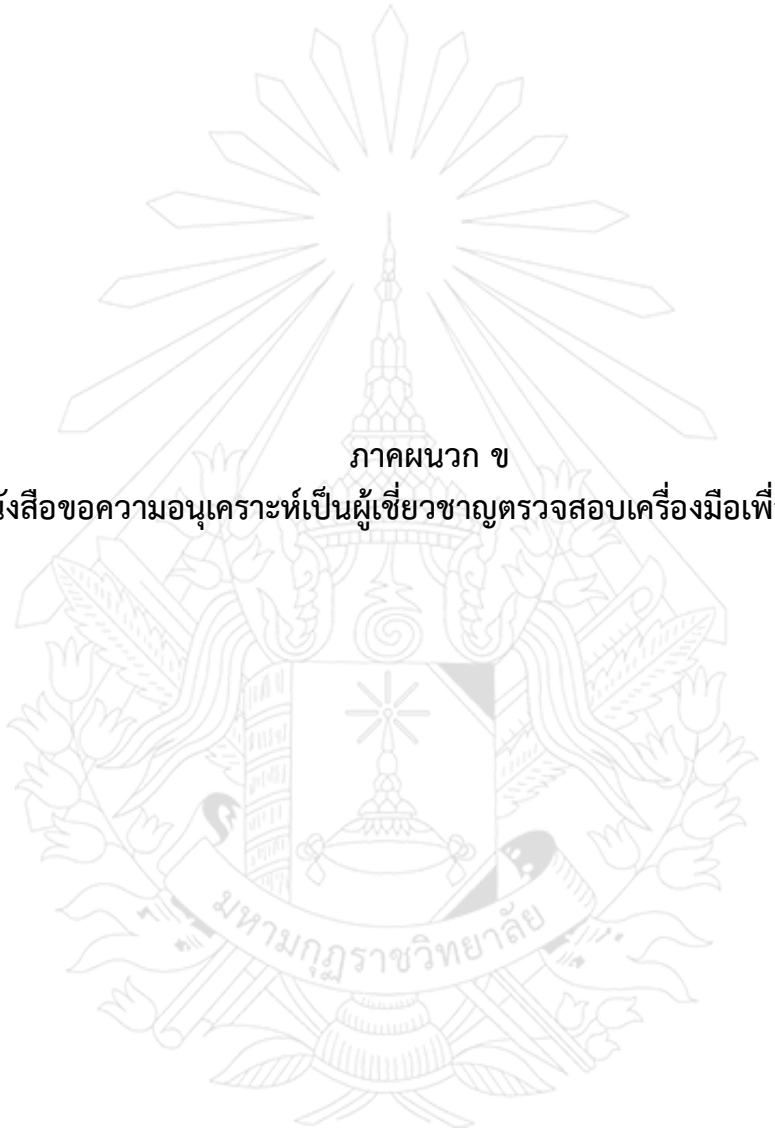
วุฒิการศึกษา : บธ.บ.,กศ.ม. (สังคมศึกษา),ปร.ด.(วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง : หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและบริการวิชาการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3) ดร.บุญถม อุตเสนา

วุฒิการศึกษา : ค.บ., ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา), ปร.ด. (สังคมวิทยา)

ตำแหน่ง : อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1.

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามชุดนี้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

2. ขอความกรุณาตอบคำถามทุกตอนและทุกข้อ เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. คำตอบของท่านนำไปวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัยในภาพรวมจึงไม่มีผลกระทบหรือเสียหายแก่ท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามจำแนกเป็นสามตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นิวัต นรชาญ
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประกอบอาชีพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ไม่เกิน 35ปี
( ) 36 - 50 ปี
( ) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา/ ปวช.

( ) ปวส./ อนุปริญญา ( ) ปริญญาตรี/ สูงกว่า

4. ประกอบอาชีพ

( ) รับราชการ/พนักงาน ลูกจ้าง หน่วยงานรัฐ

( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน

( ) เกษตรกรรม

( ) ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	1) ด้านความรวดเร็ว					
1	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
2	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการบริการเมื่อกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
3.	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ					

	ชำระค่าไฟฟ้า ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
4	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการติดต่อสื่อสาร ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
5	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการแจ้งเหตุตัดกระแสไฟฟ้า ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
6	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
7	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการจัดทำเอกสาร ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
8	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ต่อการรับแจ้งปัญหา ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
ข้อ	**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด**	**ระดับความพึงพอใจ**				
		มากที่สุด (5)	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
9	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่เมื่อติดต่อขอใช้ไฟฟ้า ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
10	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยรวมมีความรวดเร็ว ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
	2) ด้านความเสมอภาค					
11	ความเสมอภาคเมื่อขอรับบริการติดตั้งมิเตอร์ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
12	ความเสมอภาคเมื่อขอรับบริการชำระค่าไฟฟ้า ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
13	การต้อนรับอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
14	จัดทำเอกสารเมื่อมาติดต่องานอย่างเสมอภาค ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
15	ความเสมอภาคในการให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้า ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
16	ความเสมอภาคให้บริการตามลำดับบัตรคิว ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
17	ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาให้บริการ ท่านมีความพึง					

	พอใจอยู่ในระดับใด?					
18	ความเสมอภาคในการให้บริการขยายโครงข่าย ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
19	ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ให้บริการหลังการติดตั้ง ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
20	ให้คำปรึกษาผู้มาติดต่อขอใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					

ข้อ	**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด**	**ระดับความพึงพอใจ**				
		มากที่สุด (5)	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
21	ประชาชนสามารถตรวจสอบและรับทราบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวกท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
22	ประชาชนมีโอกาสรับรู้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อย่างโปร่งใสท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
23	การเปิดเผยข้อมูลโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนโดยเจ้าหน้าที่ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
24	การบริการของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสเชื่อได้ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
25	การทำเอกสารมีความโปร่งใสเชื่อได้ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
26	การจัดรายงานเผยแพร่แก่สาธารณะมีความโปร่งใส ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
27	ประชาชนมีโอกาสรับรู้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างโปร่งใส ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
28	ความโปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชนท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					
29	เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและเชื่อถือได้ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					

30	โดยรวมความเชื่อมั่นว่าโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด?					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขอความกรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทั้งสามด้าน

1. **ด้านความรวดเร็ว**

.....

.....

.....

2. **ด้านความเสมอภาค**

.....

.....

.....

3. **ด้านความโปร่งใส**

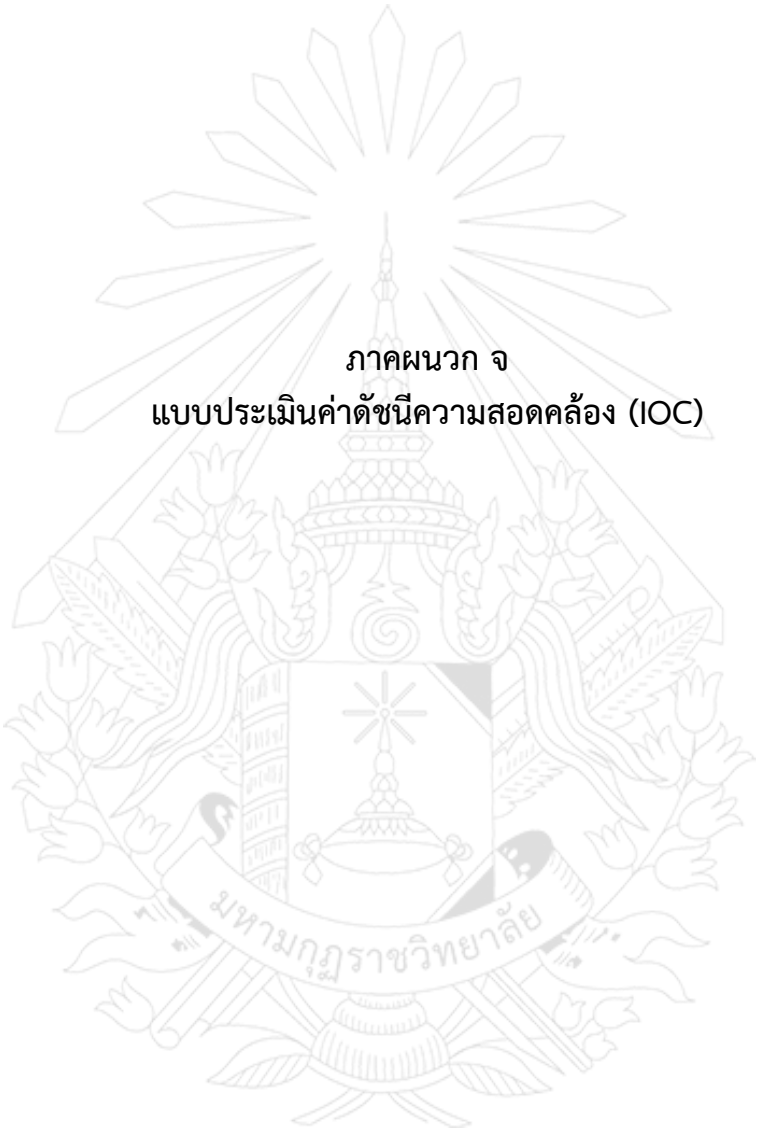
.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก จ
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
เรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	IOC= $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1) ด้านความรวดเร็ว						
1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2) ด้านความเสมอภาค						
11	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	IOC= $\frac{\sum R}{N}$	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2) ด้านความเสมอภาค (ต่อ)						
17	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

20	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
	3) ด้านความโปร่งใส					
21	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
22	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
27	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
29	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ภาคผนวก ฉ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1.1	107.2000	84.097	.204	.880
a1.2	107.5667	82.116	.355	.877

a1.3	107.9667	80.585	.610	.873
a1.4	107.8667	80.464	.711	.872
a1.5	107.9667	80.447	.625	.872
a1.6	107.9000	79.817	.752	.871
a1.7	108.3667	82.654	.321	.878
a1.8	107.4000	74.938	.681	.868
a1.9	108.4000	82.938	.343	.877
a1.10	108.0333	78.309	.735	.869
b2.1	107.9667	78.792	.718	.870
b2.2	107.9000	78.714	.886	.868
b2.3	108.0000	79.103	.754	.870
b2.4	107.9667	78.861	.803	.869
b2.5	108.0667	78.754	.760	.869
b2.6	107.9333	79.030	.812	.869
b2.7	108.3000	81.528	.464	.875
b2.8	107.9667	78.309	.766	.869
b2.9	108.0333	79.826	.588	.872
b2.10	107.9000	79.886	.744	.871

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c3.1	107.7667	81.633	.495	.875
c3.2	107.8667	80.120	.575	.873
c3.3	108.0333	80.792	.496	.874
c3.4	107.9667	80.654	.531	.874
c3.5	108.0000	87.310	.395	.896
c3.6	108.2000	85.131	.237	.888
c3.7	108.3667	84.654	.256	.888
c3.8	108.2000	88.993	.491	.894

c3.9	108.0333	86.240	.328	.889
c3.10	108.1667	82.006	.281	.880

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	30

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : นายนิวัต นรชาญ

วัน เดือน ปี เกิด : 17 ธันวาคม 2529

สถานที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 147 หมู่ที่ 9 ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 : ประถมศึกษา โรงเรียนเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

พ.ศ. 2547 : มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนขัติยะวงษา อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

พ.ศ. 2555 ปริญญาตรี สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง