

การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดย

พีรวัฒน์ โตอัสมิ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2565



PERCEPTIONS AND ATTITUDES OF PEOPLE ON PUBLIC SERVICE QUALITY OF PUBLIC AGENCY: A CASE STUDY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, LAT BUA LUANG DISTRICT, PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

BY

PEERAWAT TOUSSAMI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

GRADUATE SCHOOL

RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2021

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง **การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

PERCEPTIONS AND ATTITUDES OF PEOPLE ON PUBLIC SERVICE QUALITY OF PUBLIC AGENCY: A CASE STUDY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, LAT BUA LUANG DISTRICT, PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

โดย พีรวัฒน์ โตอัสมิ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ ประจำปีการศึกษา 2565

.....
(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ
อ.อำนาจ ศรีพูนสุข

.....กรรมการ
ศ.ดร.สุภชัย ยาวะประภาษ

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
รศ.ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยท่านได้ให้ความรู้ ตลอดจนคำปรึกษาต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ส่งผลให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ด้วยความเมตตาจากอาจารย์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความช่วยเหลือจากทางผู้บริหาร และเพื่อนพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ให้ข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้ไฟที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึง ความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้ จะสามารถสร้างประโยชน์ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ท้ายที่สุดนี้หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

พีรวัฒน์ โตอัสมิ
ผู้วิจัย

6405834 : พีรวัฒน์ โตอัสมิ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ซึ่งมีเศรษฐกิจแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบผสม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 340 ชุด และแบบสัมภาษณ์ จำนวน 18 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ แล้วสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนาร่วมกับผลลัพธ์เชิงปริมาณ

ผลการวิจัย ในภาพรวมพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะของตำบลสามเมืองจากการรับรู้และทัศนคติของประชาชนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) สำหรับตำบลหลักชัย คุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) สำหรับผลการสัมภาษณ์ประชาชนที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัยใน 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีความพร้อม และความเต็มใจในการบริการ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงานภาครัฐ พูดจาสุภาพ ปฏิบัติตนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ ประชาชนได้รับการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ และหน่วยงานมีช่องทางที่หลากหลายสามารถทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีช่องทางที่สามารถติดต่อ ร้องเรียนต่อหน่วยงานได้ และรับผิดชอบแก้ไขข้อร้องเรียนจากประชาชนจนสำเร็จเป็นที่น่าพึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการสาธารณะครั้งนี้ องค์การควรจัดบริการด้วยป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติ รวมไปถึงการอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญกระตือรือร้น และมีใจรักในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์การ

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 128 หน้า)

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการสาธารณะ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การรับรู้, ทัศนคติ

6405834	:	Peerawat Toussami
Independent Study Title	:	Perceptions and Attitudes of People on Public Service Quality of Public Agency: A Case Study of The Provincial Electricity Authority, Lat Bua Luang District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province
Program	:	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	:	Assoc.Prof. Chanida Jittarutta, Ph.D.

Abstract

The study entitled “Perceptions and Attitudes of People on Public Service Quality of Public Agency: A Case Study of The Provincial Electricity Authority, Lat Bua Luang District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province" aims to 1) examine the level of perceptions and attitudes of people towards the public service quality of the Provincial Electricity Authority, Lat Bua Luang District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province in five aspects, and 2) to compare perceptions and attitudes of people towards the service quality of the Provincial Electricity Authority in two subdistricts in Lat Bua Luang District including Sam Muaeng Subdistrict and Lak Chai Subdistrict which are different in terms of the economic status. The samples in this study included the people of Sam Muaeng Subdistrict and Lak Chai Subdistrict, who received services from the Provincial Electricity Authority, Lat Bua Luang District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The mixed-method research was used. The research instruments were 340 questionnaires and 18 interview forms. The statistics implemented in quantitative data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way Analysis of Variance, and the pairwise comparison of the means using the LSD method. The obtained interviewed data was analyzed using Factor Analysis and synthesis of descriptive and quantitative data.

Overall, the results showed that the perceived public service quality and attitudes of the people towards the Provincial Electricity Authority in Sam Muaeng Subdistrict were at a high level (Mean = 3.80); the highest mean was reliability (Mean = 3.96), followed by tangibility (mean = 3.88), and the lowest mean was responsiveness (Mean = 3.48). As for Lak Chai Subdistrict, the perceived public service quality was at a high level (Mean = 3.71); the highest

mean was reliability (Mean = 3.90), followed by the tangibility (Mean = 3.77), and the lowest mean was responsiveness (Mean = 3.40). In the interviews with people of Sam Mueang Subdistrict and Lak Chai Subdistrict, the overall results showed that personnel was ready and willing to provide services. They were also well-mannered and always followed the rules and regulations prescribed by the government authorities. In addition, it was found that the service area was clean and convenient. The customers were satisfied with services that meet their objectives. Furthermore, there were also available channels provided by the government authorities that people can receive information and publications thoroughly. Further suggestions in enhancing the public service quality were as follows: the organization should be able to provide services and information in English as well as train all personnel to be professional and enthusiastic in order to create a good image for the organization and satisfaction among customers.

(Total 128 pages)

Keywords: Public Service Quality, Provincial Electricity Authority, Perception, Attitudes

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ง**
สารบัญ		**ฉ**
สารบัญตาราง		**ฌ**
สารบัญรูป		**ฏ**
บทที่ 1	**บทนำ**	
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามการวิจัย	4
	1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
	1.5 สมมติฐานการวิจัย	6
	1.6 นิยามศัพท์	6
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	
	2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	8
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	12
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	26
	2.5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	28
	2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
	2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	36

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	
	3.1 สังเขปข้อมูลขององค์การ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	39
	3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ของกลุ่มตัวอย่าง และ ประชากรที่ให้ข้อมูล)	56
	4.2 การรับรู้และทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย	59
	4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย	74
	4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์	85
	4.5 การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามชัย และตำบลหลักเมือง	87
บทที่ 5	**สรุปผลและข้อเสนอแนะ**	
	5.1 สรุปผลการศึกษา	97
	5.2 อภิปรายผล	106
	5.3 ข้อเสนอแนะ	112

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	116
ประวัติผู้วิจัย	128

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	27
3.1	มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า	44
4.1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป และสถานที่ใช้บริการในตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย	57
4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง แยกตามรายด้าน	60
4.3	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง แยกตามรายข้อ	62
4.4	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แยกตามรายข้อ	64
4.5	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แยกตามรายข้อ	67
4.6	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แยกตามรายข้อ	69
4.7	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แยกตามรายข้อ	70
4.8	ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย	74

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.9 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย 75

4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้าน ของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ของผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง 76

4.11 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย 77

4.12 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย 78

4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ ของผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง 79

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย	80
4.15	ผลการทดสอบสมมติฐาน	81
4.16	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป และสถานที่ใช้บริการ ในตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย	85
5.1	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำบลที่อยู่อาศัย ต่อการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของ กฟภ.สาขาอำเภอลาดบัวหลวง	106

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบนโยบาย และทิศทางการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
3.1	ผังการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันพลังงานไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจทุก ๆ ด้าน เช่น ทางด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ด้านพาณิชย์กรรม ด้านการสื่อสารระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทำให้โลกมีการพัฒนามากขึ้น เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้า การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และในชีวิตประจำวันของมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาพลังงานไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิต และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวน 3 หน่วยงาน คือการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สมาน สุทธิพงษ์เกษตร, 2550, หน้า 6)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีหน้าที่หลักคือจัดจำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชน รวมทั้งภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดต่าง ๆ ยกเว้นในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวม 3 จังหวัด จวบจนปัจจุบัน สรุปได้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการด้วยความมุ่งมั่นในการให้บริการกระแสไฟฟ้าให้มีคุณภาพครอบคลุมทุกพื้นที่ให้กับผู้บริโภคในทุกภาคส่วน โดย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภาระหน้าที่ให้บริการพลังงานไฟฟ้า ในการจัดหา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน องค์การทุกประเภท ทั้งในภาครัฐ และภาคธุรกิจ รวมทั้งภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่ายพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 74 จังหวัดทั่วประเทศ มีหน้าที่กำหนดนโยบาย และแผนงาน ให้คำแนะนำตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ มีกรอบนโยบาย และทิศทางการดำเนินงานดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบนโยบาย และทิศทางการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่มา: (คณะทำงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ., 2543)

การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานภาครัฐ โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการประชาชนหรือการทำงานให้กับประชาชนนั้น จึงเป็นหน้าที่หลักโดยตรงของหน่วยงานภาครัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันประชากรของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management -NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยรัฐบาลในแต่ละสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552, น. 105-146) ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากหลักแนวคิดการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Robert B. Denhardt and Janet V. Denhardt (2007) ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นค่านิยมประชาธิปไตย โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายให้ประสบผลสำเร็จ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน ดังนั้นการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงจะถือได้ว่าการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้นประสบผลสำเร็จ

การให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้านับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว มีความโปร่งใส มีความยุติธรรม และได้รับประโยชน์สูงสุดในการให้บริการแต่ปัจจุบันการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางส่วนงาน ยังขาดประสิทธิภาพไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พยายามแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เน้นสนใจการรับรู้บริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลจากประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมที่สูงขึ้น ทำให้มีการเรียกร้องหรือร้องเรียนได้ง่ายขึ้น ทำให้ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งาน รวมทั้งหลายหน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งความความต้องการของตนได้ อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของภาครัฐและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ ตลอดจนการค้นคว้าหาสิ่งใหม่ๆ ในด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนที่ต้องการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งพื้นที่แห่งนี้ความเจริญกำลังแผ่ขยายเข้ามาจากเดิมที่เป็นพื้นที่ทุ่งนา แต่ด้วยสภาพภูมิประเทศ ที่ไม่ไกลจากเมืองหลวง อีกทั้งค่าครองชีพต่ำทำให้พื้นที่แห่งนี้กำลังเป็นที่น่าสนใจต่อนักลงทุน ซึ่งเห็นได้จากปริมาณที่มีผู้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี หากระบบจำหน่ายด้านระบบไฟฟ้าเข้าถึงทุกพื้นที่ ให้บริการได้ครอบคลุม และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ก็จะสามารถนำความเจริญเข้ามาสู่ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ จากหลักแนวคิดการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Robert B. Denhardt and Janet V.Denhardt (2007) ทำให้ผู้ศึกษาเห็นว่า การให้บริการสาธารณะของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บางส่วนงาน ยังไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริงได้ จึง

ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเห็นได้จากการร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ เช่น สื่อทางโทรทัศน์ สื่อสังคมออนไลน์ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเองก็ตาม

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหน่วยงานที่ผู้ศึกษาสนใจศึกษาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 7 ตำบล ประกอบด้วย 1.ตำบลสามเมือง 2.ตำบลลาดบัวหลวง 3.ตำบลคู้สลอด 4.ตำบลคลองพระยาบันลือ 5.ตำบลพระยาบันลือ 6.ตำบลสิงหนาท 7.ตำบลหลักชัย ในส่วนงานซึ่งทำหน้าที่รับชำระค่าไฟฟ้า รับเรื่องการขอใช้ไฟฟ้า และงานร้องขอต่าง ๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการ เนื่องจากอำเภอลาดบัวหลวงเป็นอำเภอที่มีพื้นที่ติดต่อกับเขตปริมณฑล ซึ่งในอนาคตอันใกล้ น่าจะมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ดังนั้นถ้ามีการเตรียมความพร้อมในการบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพ ก็จะยิ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การที่เป็นหน่วยงานสำคัญของรัฐ

สำหรับหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยาที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจ เป็นหน่วยงานในพื้นที่ระดับตำบล จำนวน 2 ตำบล ได้แก่ 1.ตำบลสามเมือง และ 2.ตำบลหลักชัย (เนื่องจากมีความเจริญทางเศรฐกิจต่างกัน อ้างอิงจากรายได้ในการจัดเก็บภาษีจากองค์กรส่วนท้องถิ่น) โดยนำมาศึกษาเปรียบเทียบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยาในพื้นที่ต่างกัน จะมีการรับรู้ และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพราะเหตุใด

1.2.2 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อจำแนกตามสถานที่ให้บริการ ระหว่างตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพราะเหตุใด

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ซึ่งมีเศรษฐกิจแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ด้านเนื้อหา

สามารถอธิบายในเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา ในด้านการรับรู้และทัศนคติของประชาชน ด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้) ของประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขต ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

1.4.2 ด้านสถานที่

มีอำนาจอธิบายเฉพาะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมือง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลหลักชัย อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4.3 ด้านประชากร

มีอำนาจอธิบายเฉพาะประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมือง และประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลหลักชัย อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ระหว่างประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมือง และประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลหลักชัย

1.6 นิยามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการให้กับประชาชนที่มารับบริการ ในลักษณะที่สร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดคือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง จำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีเพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และมีหน่วยบริการฉุกเฉิน

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค กระบวนการบริการมีระบบระเบียบ มีรูปแบบที่ทันสมัย และการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ฯลฯ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้การบริการด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง และมีตัวอย่างการรับบริการแต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี และแจ้งให้ผู้รับบริการรู้ว่าจะได้รับบริการเมื่อใด

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง มีการแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มาตรฐานการบริการเป็นที่ยอมรับ และเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว เต็มใจกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยอมรับคำติชม พร้อมทั้งรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ และให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมือง และผู้ที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ตำแหน่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมือง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการ หมายถึง การรับรอง และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย และพึงพอใจ

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคล ได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัย ความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้และความเข้าใจ

ทัศนคติ หมายถึง เป็นความรู้สึกของคนเราทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ในสังคม

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลที่ได้จากการศึกษา จะทำให้ทราบถึงคุณภาพในการบริการสาธารณะและความต้องการของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการ

1.7.2 ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังจะได้นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้ 1) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 3) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 4) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ 5) แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ 6) เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 7) กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ (ราชบัณฑิตสถาน, 2539, หน้า 89) และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, หน้า 58) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ขานิวิกย์กรณ์ (2538 อ้างถึงใน ศรัณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

อมรา ผูกบุญเชิด (2539 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรม และนามธรรม ในเชิงความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและด้านอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ(2539, หน้า 7-8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส แตะต้องได้ยาก และเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบผู้รู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินซาเว็น (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.1.2 แนวคิดการให้บริการ

Penchansky and Thomas (1981 อ้างถึงใน ยุพา ตั้งตน, 2538, หน้า 13-14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

2.1.2.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2.1.2.2 การเข้าถึงแหล่งบริการ (Access to service resources) ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

2.1.2.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2.4 ความสามารถของผู้รับบริการ (Ability of the *service recipient)* ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

2.1.2.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติโดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึงการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง Elihu and Danet (1973 อ้างถึงใน ชญานิศฐ์ รักแจ้ง, 2554, หน้า 13) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐไว้3ประการคือ

3.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อครอบคลุมให้เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย

3.2 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบกฎเกณฑ์ตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

3.3 การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก วิชาญ ฤทธิรงค์(2528 อ้างถึง สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการดังนี้

3.3.1 พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

3.3.2 ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3.3.3 พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น

3.3.4 ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

3.3.5 การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

3.3.6 สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า

3.3.7 หมั่นออกเยี่ยมลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3.3.8 สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด

3.3.9 การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

3.3.10 ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกูลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่าการให้บริการคือการปฏิบัติรับใช้ หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบ หรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนซึ่งเนื้อหาสาระเกี่ยวกับบริการสาธารณะ มีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

Rene Chapus (2000; อ้างถึงใน เสาวรีย์ บุญสาม, และคณะ, 2559, น. 23) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด จะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการ หรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2558) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3) กระบวนการและกิจกรรม
4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
5) ช่องทางการให้บริการ
6) ผลกระทบที่มีต่อผู้ให้บริการ

สันต์ชัย รัตนะขวัญ (2558) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมโดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุด จากบริการ

2.2.2 การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐ หรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความถึง หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผนมีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญ เพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นที่หน้าที่ ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (เสาวรีย์ บุญสา และคณะ , 2559, น. 24-25)

2.2.2.1 ประเภทการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ

สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบ หรือรูปแบบส่วนราชการ เป็น 3 ประเภทประกอบด้วย

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหาร และการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับ

การแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาคเพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจ ให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามา นับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหาร ให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องที่บางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเขตท้องที่นั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

2.2.2.2 วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอำนวยการหรือการควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีควาหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถ และจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะทำบริกาสาธารณะได้เองทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่าง ให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจัดการบริการนั้น ๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มอบอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารควบคุมองค์กรนั้นได้อย่าง

ใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชน ก็อาจจัดตั้งสหการขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5วิธี (เสาวรีย์ บุญสา,และคณะ, 2559, น. 25-26)

1) วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในกาจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกออกเป็น 2 กรณี คือ 1) การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่าง ๆ และ 2) การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองท้องถิ่น เช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคล หรือ นิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัด ด้านบุคลากรงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณีคือ 1) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลใหม่ ซึ่งการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการคือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

3) วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิด และวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการ จัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้ จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก โดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ดีในปัจจุบันยังไม่มีการตรากฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

4) วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการ หรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใด

เรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณ และค่าใช่จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพ ในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “ Purchaser-provider arrangement : PPA)”

5) วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครอง ที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการ กำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับภารกิจ ที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

2.2.3. แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะพออธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้ (เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2558, น. 2-8)

2.2.3.1 แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งรูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีรูปแบบที่สำคัญ คือ

รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน

รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ

รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที

2.2.3.2 แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

รูปแบบที่ 1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

รูปแบบที่ 2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ

รูปแบบที่ 3 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

2.2.3.3 แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย หรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้น เพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเครือข่ายจึงเกิดขึ้นได้อย่างน้อย 3 รูปแบบ ดังนี้

1) การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของการให้บริการ

2) การดึงความร่วมมือจากองค์การภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ (Contract out)

3) การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ

4) แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management-CRM)

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กร กับลูกค้าโดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการเกิดความรู้สึกความจงรักภักดี หรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

1) เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร

2) ทุกครั้งที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย

3) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (Wonderful experiences)

4) เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ

กล่าวโดยสรุป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจหลักสำคัญ เรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับ และทำให้ลูกค้าเก่าเกิดความจงรักภักดีหรือประทับใจตลอดไป

หลักการที่สำคัญของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ คือ

1) ใช้ความรู้ที่องค์การมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนให้เกิดประโยชน์

2) ใช้กลยุทธ์ ชนะ-ชนะ (Win-win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (Value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (Loyalty) แก่องค์กรมากขึ้น

3) ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกันจะต้องมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกัน

4) เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (Happy)

5) เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Ziethaml, and Berry (1985;อ้างถึงใน อมรารัตน์ บุญภา, 2557, น. 10) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไรข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์

โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

Schmenner (1995; อ้างถึงใน ชัชวาล ทัตศิวัช, 2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Zineldin (1996; อ้างถึงใน อมรารัตน์ บุญภา, 2557, น. 11) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพ ภายหลังจากที่เขา ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ชัชวาล ทัตศิวัช (2554) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการ ที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูล ความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

โดยสรุป คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ดังนั้น สำหรับการศึกษาครั้งนี้ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง บริการให้กับประชาชนที่มารับบริการ ในลักษณะที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ ผลงานการศึกษาของ Gronroos และผลงานการศึกษาของ Parasuraman และคณะ

2.3.2.1 การศึกษาของ Gronroos เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพที่เน้นทางด้านการบริการอย่างจริงจัง Gronroos (1982, 1983, 1984, 1990 ; อ้างถึงใน ขวัญ พิพัฒนสุขมงคล, 2551, น. 9-11) เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality –PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” Total perceived quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น Gronroos อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารปากต่อปาก(Word-of mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality) ซึ่งได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจาก พื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดย (ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557, น. 18)

1) ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

2) เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า

SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

3) ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะ มาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้ง ในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

4) ระยะที่ 4 มุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะงานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing)

Parasuraman, et al. ได้กำหนดมิติ ที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจ ของการบริการรวมคำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมการบริการ ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร Parasuraman et al. ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557, น. 18-19)

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันที ทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ภายหลังต่อมาในปี ค.ศ. 1988-1990 Parasuraman, et al. ได้ปรับปรุงปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการบางส่วนเพื่อลดความซ้ำซ้อน และรายละเอียดมากเกินไป สร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินเพียง 5 ประการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผล ออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า บริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอยางทั่วถึง และรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจ

ใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมาย ตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ผู้คิดทฤษฎี	สาระสำคัญ
Gronroos (1990)	คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด 2 ประการ 1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) 1.1 การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) 1.2 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) 1.3 การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) 1.4 ความต้องการของลูกค้า (Customer needs) 2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) 2.1 ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) 2.2 คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) 2.3 คุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)
Parasuraman, et al. (1990)	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ที่มา: ผู้ศึกษาสรุปจากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้คุณภาพของการบริการ ของ Gronroos (1990) และ Parasuraman, et al.(1990)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดมิติ 5 มิติ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1990) ในการศึกษา การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ

ของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การบริการที่เป็นรูปธรรม

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มาใช้บริการมากขึ้น

มิติที่ 5การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน

2.3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การประเมินคุณภาพการให้บริการ จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง และประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยการศึกษา “การรับรู้ ทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1990) ซึ่งประกอบด้วยการประเมินใน 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.3.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การบริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่

1) มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ

2) มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือพร้อมให้บริการ

3) มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ หรือจุดบริการแผนกต่างๆ

4) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ

5) ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ

6) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ

7) มีหน่วยบริการฉุกเฉิน

2.3.3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ ได้แก่

1) มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ

2) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค

3) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ

4) เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้

5) มีการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง

6) มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ

7) มีรูปแบบการบริการที่ทันสมัย

2.3.3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่

1) ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้องแม่นยำ

3) มีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ

4) ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี

5) มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการนั้นเมื่อใด

2.3.3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มาใช้บริการมากขึ้น ได้แก่

1) มีเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

2) มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง

3) มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง

4) มาตรฐานการให้บริการเป็นที่ยอมรับของประชาชน

5) การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน

2.3.3.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน ได้แก่

1) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใสในขณะที่ให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ

3) เจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าที ที่เต็มใจ

4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง

5) ให้ความสำคัญกับคำร้องขอของผู้รับบริการ

6) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดข้างต้นมากำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อศึกษา “การรับรู้ ทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง” เพื่อให้เนื้อหาของการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้บังเกิดผลได้จริงในทางปฏิบัติ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.4.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

Schiffman & Kanuk (2000, p. 146) เสนอความเห็นไว้ว่า การรับรู้คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

บรรยงค์ โตจินดา (2543, หน้า 287) เสนอความคิดเห็นไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การที่ บุคคลได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการ แปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์ จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

มานะ อ่อนท้วม (2542, น. 29) การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปลหรือการตีความ แบ่งการ สัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือรู้จัก

เข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์ จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีแต่หนหลัง กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นต้องประกอบด้วย 1) การสัมผัสหรืออาการสัมผัส 2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าที่มาเร้า 3) การแปลความหมายจากอาการสัมผัส 4) การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม เพื่อแปลความหมาย

สุภัทรา เฮงวาณิชย์(2541: 15) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึงการสัมผัสที่สามารถสื่อความหมาย เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายอันเป็นสิ่งรู้จักและเข้าใจกัน ในการแปลหรือตีความหมายของการสัมผัสนั้นจำเป็นที่จะใช้ประสบการณ์เดิมหรือความจัดเจนแต่หนหลัง แต่หากคนเราไม่มีความรู้เดิมหรือลืมเรื่องนั้นๆไปก็จะไม่มีการรับรู้สิ่งนั้นๆ จะมีก็เพียงแต่ที่สัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น กระบวนการของการรับรู้จึงหมายถึงกระบวนการที่คาบเกี่ยวระหว่างความรู้สึกความเข้าใจการคิด การเรียนรู้การตัดสินใจ และเป็นการแสดงพฤติกรรม

Lindzey and Thomson (1975: 90 - 135) กล่าวว่าการรับรู้คือกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล เพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้ว บุคคลไม่มีความจำความคิด หรือการเรียนรู้การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ นั้นประกอบด้วยขั้นตอนคือ เมื่อบุคคลรับพลังจากสิ่งเร้าซึ่งจะเร้าประสาทสัมผัส แล้วประสาทสัมผัสจะส่งรหัสพลังงานผ่านเส้นประสาท และเส้นประสาทจะสร้างข้อมูลต่อไปยังสมอง ซึ่งขั้นสุดท้ายของกระบวนการการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น ๆ

สรุปได้ว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามาผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัย ความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้และความเข้าใจ

2.4.2 ลักษณะของการรับรู้

Schiffman & Kanuk (2000) ได้กล่าวถึงลักษณะของการรับรู้เท่าที่ปรากฏและพอจะรวบรวมได้มีดังนี้

2.5.2.1 การรับรู้เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยจิตจึงจะเกิดขึ้นได้ ถ้าปราศจากจิตการรับรู้จะมีไม่ได้

2.5.2.2 การรับรู้คือการรับรู้ข้อมูลบางอย่างเข้ามาไว้ในใจ รอยประทับเป็นการรับรู้ที่จิตทำหน้าที่ เป็นเพียงตัวรับ คือยอมให้ข้อมูลบางอย่างผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสและไม่มีอำนาจที่จะสร้างข้อมูลมาเอง

2.5.2.3 การรับรู้แต่ละครั้งเกิดขึ้นแล้วก็สิ้นสุด มีลักษณะเป็นการเกิดดับ ๆ ไม่คงที่ และติดต่อกัน เป็นระบวนการต่อเนื่องที่ไม่ใช่หนึ่งเดียวตลอด ระหว่างการรับรู้แต่ละครั้งมีช่องว่างไม่ได้เชื่อมต่อกัน

2.5.2.4 การรับรู้แต่ละครั้งมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง จำกัดอยู่ภายในขอบเขตของตัวเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ครั้งอื่น ดังนั้น จึงเป็นอิสระไม่ผูกพันกันและแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด กับการรับรู้ครั้งต่อไป

2.4.3 ลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการดังนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมอง เพื่อสั่งการจึงทำให้เกิดการรับรู้ (Perception)ขึ้น

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา ทำให้เกิด การตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งคือการรับรู้ (Perception)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

2.5.1 ความหมายของทัศนคติ

พัชรา ตันติประภา (2553 : 56-57) ทัศนคติ (Attitude) คือ ผลรวมของความเชื่อและการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ซึ่งนำไปสู่แนวโน้มที่จะกระทำการในวิถีทางหนึ่งๆ

พงศ์ สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2550, หน้า 75) ได้สรุปว่า ทัศนคติหมายถึงความรู้สึกทางใจของแต่ละ บุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ ความนึกคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคลความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคลในเรื่องราวใด ๆ จะมีระดับที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ระดับที่เป็นความชอบหรือไม่ชอบ ระดับที่เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการไตร่ตรอง จนถึงระดับที่เป็นการนำไปปฏิบัติ ทัศนคติของบุคคลจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดและพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง

อรจิรา เนตรอารีย์ (2543 : 35) อธิบายว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะ อย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทัศนคติเป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคล ที่มีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบัน และ

ข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของ แต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง

Newstrom & Devis, 2002, p. 207) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเค้าอย่างไรและผูกพันกับการกระทำของพวกเขา หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไรและ สุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

Gibson, 2000, p. 102) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือ ตัวตัดสินพฤติกรรม เป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้ โดยใช้ประสบการณ์

Schermerhorn, 2000, p. 75) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือการวางแนวความคิดความรู้สึกให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูด ออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคล เหล่านั้น

สรุปได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกของคนเราทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ในสังคมที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ

2.5.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

Gibson (2000, p. 103) เสนอว่า ทัศนคติเป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึกความเชื่ออันใดอันหนึ่งโดยที่องค์ประกอบนี้ จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่าการเปลี่ยนแปลง ในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

1) ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติคือ การได้รับการถ่ายทอดการเรียนรู้มาจากพ่อแม่ครูหรือกลุ่มของเพื่อน ๆ

2) ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบด้วยการรับรู้ของบุคคลความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึงกระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผลและตรรกะองค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ความเข้าใจคือ ความเชื่อใน การประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความ

เชื่อเหล่านี้จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3) พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของทัศนคติจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตรให้ความอบอุ่น ก้าวร้าวเป็นศัตรูเป็นต้น โดยที่ ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัดหรือประเมินออกมาได้จากการพิจารณา องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติที่สำคัญมี 3 ประการ ดังนี้ (อดุลย์ จาตุรงคกุล และดลยา จาตุรงคกุล, 2550: 219-224)

1) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นความเข้าใจหรือ ส่วนของความเชื่อที่มีต่อสิ่งของหรือบริการ เป็นความรู้และการรับรู้ซึ่งได้มาจากการผสมกัน ระหว่างประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูลความรู้และ ผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่ สะท้อนความรู้เฉพาะ อย่างของบุคคลและการประเมินเกี่ยวกับความคิด บุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณ์ เช่น ความรู้สึกชอบและไม่ชอบ ดีและไม่ดี มีคุณค่าและไม่มีคุณค่า สภาพ อารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก หรือด้านลบ ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้าน จิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดประเมินผล อาศัยเกณฑ์การให้ คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พอใจ หรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่ เห็นด้วย

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น

2.5.3 ประเภทของทัศนคติ

Walters (1978:261) ได้จัดแบ่งประเภทของทัศนคติออกเป็น 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

1) ความเชื่อ คือ ความโอนเอียงทำให้ต้องยอมรับเพราะเป็นข้อเท็จจริงและเป็นสิ่งที่มีการ สนับสนุนโดยความเป็นจริงหรือข้อมูลอื่น ๆใด ๆที่มีน้ำหนักมาก ความเชื่อส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งที่มีเหตุผลที่ถาวรแต่อาจจะมีหรือไม่มีความสำคัญก็ได้

2) ความคิดเห็น คือความโน้ม เอียงก็ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความแน่นอน ซึ่งความคิดเห็น นั้นอาจเป็นข้อ เท็จจริงบางอย่างก็ได้แต่ข้อเท็จจริงนั้นเป็นเพียงข้อสรุปของ

คำแนะนำที่ผู้บริโภค แสดงออกความคิดเห็นมักจะเกี่ยวข้องกับคำถามในปัจจุบันและง่ายที่จะเปลี่ยนแปลงไป

3) ความรู้สึก คือ แนวโน้มเอียงซึ่งมีพื้นฐานมากจากอารมณ์โดยธรรมชาติ โดยอารมณ์ สามารถมีลักษณะถาวรและมีสมมติฐานลึกแต่ความรู้สึกไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่สนับสนุนโดยข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง

4) ความโอนเอียง คือ รูปแบบบางส่วนของทัศนคติเมื่อผู้บริโภคอยู่ในสภาวะที่ตัดสินใจไม่ได้

5) ความมีอคติ คือความเชื่อทางจิตใจที่ทำให้เกิดอคติหรือความเสียหายในทางตรงข้ามกับข้อเท็จจริงที่มีอยู่ผู้บริโภคอาจมีความรู้สึกหรือความคิดเป็นหรือความเชื่อที่เป็นอคติก็ได้

กุลภรณ์ เทพพัตรา (2548) เสนอว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภท ด้วยกัน คือ

1) ทัศนคติเชิงบวกคือ ทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมถึงหน่วยงานองค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่น ๆ

2) ทัศนคติเชิงลบ คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความ เชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด เรื่องราวใด เรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการของ องค์การ

3) ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็น ในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อ บุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรงาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ธีรยุทธ ชะนิล และเกรียงไกร ข่ายม่าน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี อำเภอ พรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชน โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี ทั้งหมด 374 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุการศึกษา มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและอาชีพไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชน

นารีลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ 3) เพื่อสรุปบทเรียนที่สำคัญของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยใช้การศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ประกอบด้วย เอกสารแนวคิด งานวิจัย เกณฑ์คู่มือ ตลอดจนผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 แห่ง คือ หน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2557 จำนวน 3 แห่ง คือ กรมปศุสัตว์ กรมชลประทาน และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 4 แห่ง คือ กรมควบคุมโรค กรมทางหลวงชนบท กรมสุขภาพจิต และจังหวัดพังงา และประจำปี พ.ศ. 2560 จำนวน 1 แห่ง คือ จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ของหน่วยงานฯ แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการคือ 1) สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และเป็นระบบ (2) กระบวนการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) วิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและเพียงพอ (4) ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและวิเคราะห์ผลสำรวจฯ ได้อย่างชัดเจน และ 2) การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (3) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารอย่างเหมาะสม (4) จัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ 1) ปัจจัยด้านนโยบาย ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย ยุทธศาสตร์ พันธกิจของหน่วยงาน 2) การให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร 3) กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 4) ความเหมาะสมทันสมัยของกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ และ 5) มีระบบประเมินคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม 2) ปัจจัยด้านกระบวนงาน/การปฏิบัติงาน ได้แก่ (1)

เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน (2) นำสารสนเทศที่สำคัญมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินงานและแก้ไขปัญหาในทุกขั้นตอน (3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเข้มแข็ง (4) มีกระบวนการค้นหาและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้อย่างชัดเจน (5) เสาะแสวงหาความรู้โดยนำมาปรับปรุงกระบวนงานจนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ (6) ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่เหนือกว่าความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (7) นำระบบประชารัฐมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อช่วยลดความขัดแย้งและการต่อต้านจากทุกภาคส่วน (8) มีทัศนคติเชิงบวกในการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (9) ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพของกระบวนงานให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (10) บุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ สรุปบทเรียนที่สำคัญในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 2 ประเด็น คือ 1) ผลลัพธ์เชิงรูปธรรม/นวัตกรรม จากการดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ 2) กระบวนงานสำคัญที่ขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการสะท้อนให้เห็นกิจกรรมที่มีระบบของกระบวนการต่าง ๆ และการบูรณาการเชื่อมโยง ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าวนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการ รวมถึงการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใน 5 ประเด็นคือ 1) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ข้อร้องเรียน

บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานนำธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 200 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และใช้ Dependent sample t-test ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การรับรู้การบริการด้านความมั่นใจเชื่อมั่นมากกว่าด้านอื่น จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การ

รับรู้ในการบริการมีความแตกต่างกับความคาดหวังในบริการในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการรับรู้ในการบริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรามีคุณภาพดี

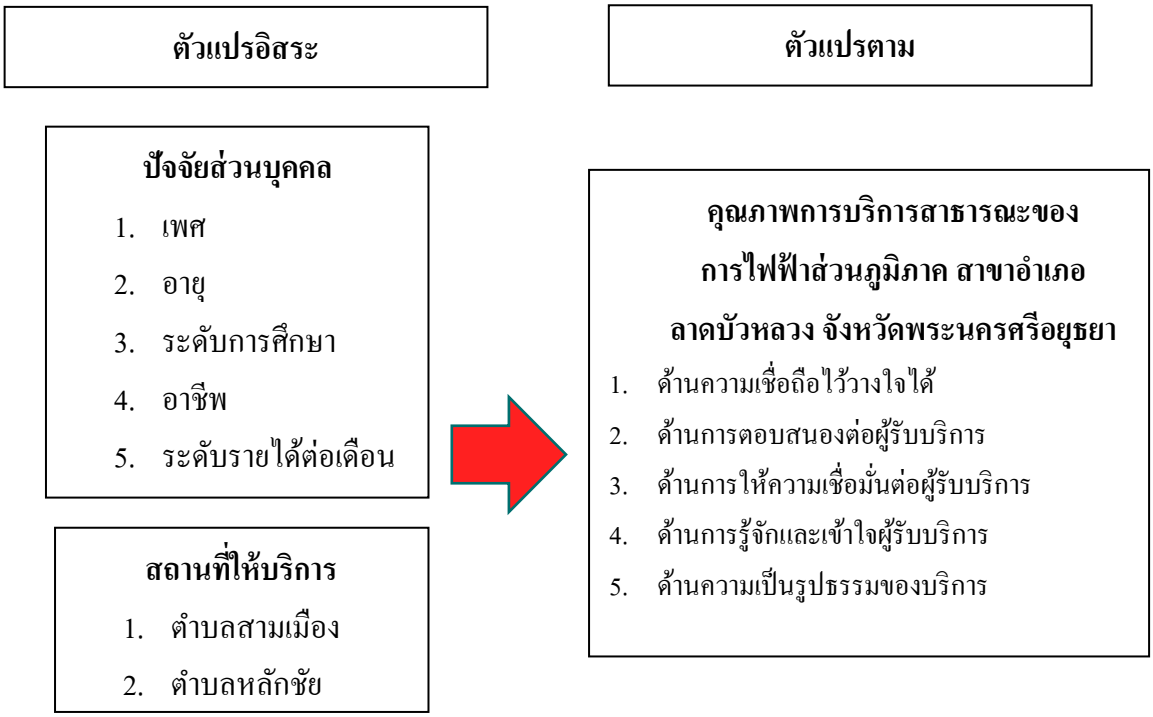
วัชรินทร์ บัวโทน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำนวน 396ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที(t-test)การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและด้านการเข้าถึงบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธพล กลยาณีย์ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น

แบบสอบถามชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test ชนิด Independent Samples และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่แตกต่างกัน (4) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชน จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะผู้ศึกษาได้ข้อสรุปที่จะทำ การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยได้อาศัยการปรับจากข้อเสนอเรื่องคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1990) โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: ผู้ศึกษาปรับจากแนวคิดคุณภาพการบริการสาธารณะของ Parasuraman, et al. (1990)

จากภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงถึงแนวคิดที่เป็นฐานในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และสถานที่ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ต้องการศึกษา 2 แห่ง ได้แก่ ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ส่วนตัวแปรตามได้แก่ คุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพการบริการสาธารณะ 5 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 4.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 5.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยผู้ศึกษาต้องการศึกษาว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรจะมีความสัมพันธ์อย่างไรกับตัวแปรตามทั้ง 5 ด้าน โดยศึกษาทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนที่มาใช้บริการที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน และคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 2 แห่ง โดยผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดและตัวแบบของ Parasuraman, et al.

(1990) เป็นฐานในการศึกษาครั้งนี้ และปรับองค์ประกอบตัวแปรตามให้เหมาะสมกับบริบทและภารกิจหลักขององค์การที่เป็นกรณีศึกษาในประเทศไทย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีสมมติฐานว่า ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ระหว่างประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมือง และประชาชนผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลหลักชัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

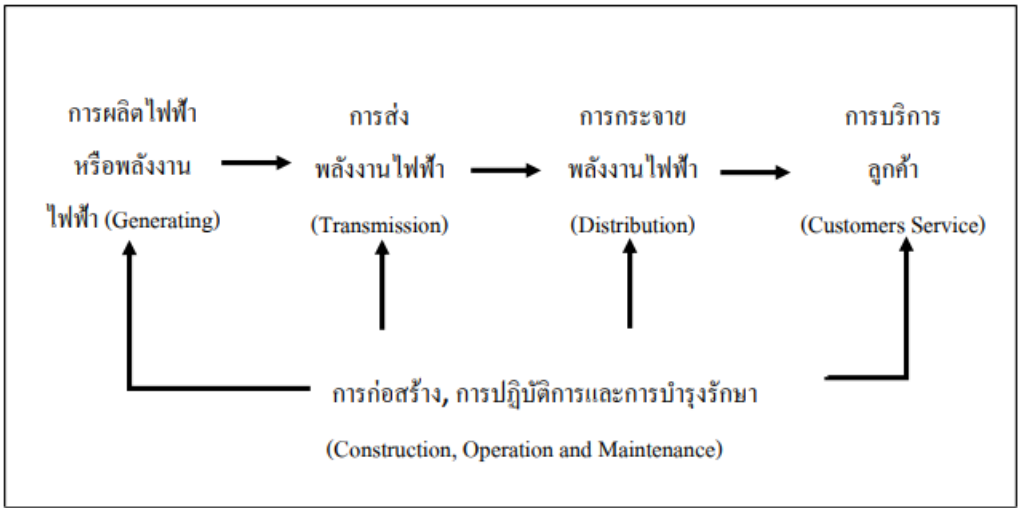
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา การรับรู้และทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) โดยในบทนี้ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการศึกษาตามลำดับ ได้แก่ 1) สังเขปข้อมูลขององค์การ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยกำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 สังเขปข้อมูลขององค์การ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กมลชนก วิชัยสืบ (2542, หน้า 6-7) การบริการเกี่ยวกับไฟฟ้า ถือว่าเป็นบริการสาธารณะซึ่งการบริการสาธารณะนั้นจะแตกต่างจากการบริการด้านอื่น ๆ โดยหากแยกหน้าที่ในการให้บริการออกจากการเป็นเจ้าของในการผลิต (Means of production) ดังนั้นการบริการสาธารณะไม่ได้เน้นเรื่องกำไรที่เป็นตัวเงิน แต่เน้น ที่ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการสาธารณะจะให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคม (Social Values) รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าคุณค่าทางการเงิน (Financial values) ดังที่พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ฉบับที่3) พ.ศ. 2535 กำหนดวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

1. ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

2. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่อง หรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การดำเนินการในการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า มีการดำเนินการตาม Flow chart ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 ผังการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า
ที่มา: กมลชนก วิชัยสืบ (2542, หน้า 6-7)

การผลิตไฟฟ้า (Generating) หมายถึง ระบบที่มีหน้าที่เปลี่ยนพลังงานรูปอื่น ๆ มาเป็นพลังงานไฟฟ้าเช่น เปลี่ยนจากพลังงานกล, พลังงานศักย์ของน้ำ หรือพลังงานแสง มาเป็นพลังงานไฟฟ้า

การส่งพลังงานไฟฟ้า (Transmission) หมายถึง การส่งพลังงานไฟฟ้าจากระบบการผลิตไปยังระบบการจำหน่าย เพื่อขายกำลังไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยส่งกำลังไฟฟ้าในระดับแรงดันสูง ขนาด 500 kV, 230 kV, 115 kV, 69 kV แบบ 3 เฟส 3 สาย ความถี่ 50 Hz

การกระจายพลังงานไฟฟ้า (Distribution) หมายถึง ระบบไฟฟ้าที่รับกำลังไฟฟ้าจากระบบการส่งพลังงานไฟฟ้าแล้ว ทำการลดระดับแรงดันลงจากแรงดันสูงให้เป็นแรงดันปานกลาง ที่สถานีจำหน่ายไฟฟ้าย่อยของการไฟฟ้านครหลวง ระดับแรงดันปานกลางขนาด 12 kV, 24 kVส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับแรงดันปานกลางขนาด 22 kV, 33 kV

การบริการลูกค้า (Customers service) หมายถึง ระบบไฟฟ้าที่รับกำลังไฟฟ้าจากระบบการจำหน่ายที่มีแรงดันปานกลางแล้วทำการลดระดับแรงดันลงให้เป็นแรงดันต่ำของการไฟฟ้านครหลวง ระดับแรงดันต่ำขนาด 416 V, 240 V ส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับแรงดันต่ำขนาด 400 V, 230 V ซึ่งจ่ายไฟระบบ 1 เฟส 2 สาย และ 3 เฟส 4 สาย ให้กับบ้านเรือนที่อยู่อาศัยและธุรกิจต่าง ๆ (ประสิทธิ์ พิทยพัฒน์, 2545, หน้า 11-19)

การผลิตไฟฟ้า และระบบสายส่งส่วนใหญ่ เป็นความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย ส่วนระบบสายจำหน่ายและการบริการผู้ใช้ไฟ ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ นนทบุรี และ

สมุทรปราการอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ส่วนในเขตพื้นที่อีก 74 จังหวัด ทั่วประเทศอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการข้างต้นดังต่อไปนี้

1. การบริการหลักซึ่งเกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า ได้แก่ การก่อสร้าง ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อการกระจายพลังงานไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ

2. การบำรุงรักษา และซ่อมแซม ได้แก่ การตรวจสอบระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพดีและการป้องกัน แก้ไขระบบจำหน่ายไฟฟ้าจากกรณีไฟฟ้าขัดข้อง

3. การบริการเกี่ยวกับมิเตอร์ไฟฟ้า ได้แก่ การลด-เพิ่มขนาดมิเตอร์ไฟฟ้า ให้เหมาะสมกับกำลังไฟฟ้าที่ใช้ การตรวจสอบความถูกต้องของการการวัดค่าพลังงานไฟฟ้า

4. การออกใบแจ้งหนี้ และการเก็บเงินค่าไฟ ได้แก่ การจดหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้าจากมิเตอร์ การออกใบแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือนให้ผู้ใช้ไฟทราบ และการชำระค่าพลังงานไฟฟ้า

3.1.1 กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.1.1.1 ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

3.1.1.2วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากลในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง

3.1.1.3 เป้าหมายเชิงกลยุทธ์(Strategic objectives)

องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & utilization) การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาการพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการเรื่องหน่วยไฟฟ้าที่สูญเสีย (Loss) หรือโครงการSmart grid ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น

3.1.1.4 องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization)

การมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization) ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ พัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับพฤติกรรมความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการการเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุด ตามหลักการพิจารณาแบบ Value innovation ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้น การสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer royalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กรและการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

3.1.1.5 องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล(Growth & ecosystem)

การเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุน และสร้างรายได้จากธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลัก ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวม และเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างประโยชน์จากการ Synergy ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้น และวางบทบาทเชิงรุกของกฟภ. ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง และพัฒนากิจการพลังงานของประเทศอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงทำให้กฟภ.สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้อง และได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

3.1.1.6 ค่านิยมร่วม (Core value) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

3.1.1.7 แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of directions: SOD)

มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประเทศและแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สิน กฟภ.

1) พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2) บริหารต้นทุนการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม

3) เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลรวมทั้งดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการประกอบการ

4) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงาน และสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง รองรับต่อการแข่งขันในอนาคต รวมทั้งการเป็นแหล่งรายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน

5) สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากร และการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

6) มีมาตรการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.1.1.8 นโยบาย (Policy) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

2) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ารวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ(Smart Grid) ที่มีศักยภาพ เพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

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

5) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

6) นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมภิบาลมาใช้

เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กรควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

3.1.1.9 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Guaranteed standard of performance)

ตารางที่ 3.1 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการ	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
2.6.1 คุณภาพไฟฟ้า 2.6.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน	การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ โดยจะแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุหรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียงหรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	กฟภ. จ่ายค่าปรับครั้งละ 200 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดตั้งแต่300 KVA ขึ้นไป
2.6.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ	ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติหรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	กฟภ. จ่ายค่าปรับครั้งละ 200 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลและเขตอุตสาหกรรมที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่300 KVA ขึ้นไป
2.6.3 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้อง	ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์3 เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท

ดำเนินการสายนอก 2.6.3.1 ระบบแรงดันต่ำ	นอกเขตชุมชนติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า 30 แอมแปร์3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) เขตชุมชน (เทศบาล)ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000บาท
2.6.3.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 1) หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ	ภายใน 35 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ200 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 2,000บาท
2) หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	ภายใน 55 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ200 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 2,000บาท
2.6.3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข		
2.6.4 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข		
2.6.4.1 การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 30วันการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
2.6.4.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 20วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
2.6.4.3 การตรวจสอบข้อ	พบผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำ	

ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ 2.6.5 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)	การ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ50 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท
2.6.5.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 30 KW) ในเขตชุมชน (เทศบาล)	ภายใน 1 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท

ที่มา: (คณะทำงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ., 2543)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะจากตำบลสามเมือง จำนวน 1,840 คน และตำบลหลักชัย จำนวน 1,054 คน จำนวนทั้งสิ้น 2,894 คน (ฐานข้อมูลผลการรายงานการจดหน่วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง ประจำเดือน ธันวาคม 2564)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอลาดบัวหลวง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 339 คน

$$n = \frac{x^2 Np(1-p)}{e^2 (N-1) + X^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

X^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% (X^2 = 3.841)

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{3.841 \times 2,894 \times 0.5 \times (0.50)}{0.0025(2,893) + 3.841 \times 0.5(0.50)}$$

$$n = \frac{2,778.97}{7.23 + 0.96}$$

$$n = \frac{2,778.97}{8.19} = 339 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 339 ตัวอย่างสำหรับแบบสอบถาม มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามโควต้า คือ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะจากตำบลสามเมือง จำนวน 216 คน และตำบลหลักชัย จำนวน 124 ราย (เทียบสัดส่วนเป็นร้อยละ) จากนั้นมีการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

3.2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะที่อาศัยอยู่ในตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย โดยผู้ศึกษาทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ตำบลละ 9 ราย รวมเป็นประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 18 ราย สำหรับทำการสัมภาษณ์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่ผู้ศึกษาปรับสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยจำแนกออกเป็น

3.3.1 แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือเชิงปริมาณ ที่ผู้ศึกษาปรับสร้างขึ้นจากแนวคิดและเครื่องมือของ Parasuraman, et al. (1990) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ กลุ่มอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และพื้นที่ตำบลที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง ที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ตามการรับรู้และทัศนคติของประชาชน ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้านได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดโดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความเห็นของ ประชาชนผู้ใช้บริการ ถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง ที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตารา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น
3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข ในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Structure validity) และความตรงตามเกณฑ์ (Criterion validity) รวมทั้งความถูกต้องด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้
4. นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลอง-(Try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการ ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอบางไทร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha)ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3.2 แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือเชิงคุณภาพที่ผู้ศึกษาปรับสร้างขึ้นจากโครงสร้างแบบสอบถาม ซึ่งคำถามในประเด็นหลักจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นชุดเดียวกัน โดยให้ผู้ตอบระบุถึงสาเหตุเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง ที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังจำแนกออกเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังต่อไปนี้

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ มีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ขอหนังสือจากมหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อขออนุญาตต่อผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนงานต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง ที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย

2. ผู้ศึกษาประสานงานกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ประกอบด้วย 3 แผนก 1. แผนกบัญชีและการเงิน 2. แผนกบริการลูกค้าและการตลาด และ 3. แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการเพื่อขอความร่วมมือโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะจากตำบลสามเมือง จำนวน 216 คน โดยจะแจกให้กับเจ้าหน้าที่ 1 ท่าน/แผนก จำนวน 72 ชุด และตำบลหลักชัย จำนวน 124 ราย โดยจะแจกให้กับเจ้าหน้าที่ 1 ท่าน/แผนก จำนวน 42 ชุด

3. ผู้ศึกษาประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ (ที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล) จากทั้ง 3 แผนก เพื่อชี้แจ้งให้เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกทั้ง 3 แผนก ได้เข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูล เมื่อจบการประชุมผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่และนัดหมายช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถามคืน

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) ดำเนินการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง ที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตำบลละ 9 ราย รวมเป็น 18 ราย โดย

คำถามที่จะใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เป็นคำถามชุดเดียวกับแบบสอบถาม และให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามกรอบแนวคิดการศึกษา และมีอิสระในการตอบโดยข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทั้งหมดทำให้ทราบภาพสะท้อนข้อเท็จจริงตามกรอบ แนวคิด โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ขั้นเตรียมการสัมภาษณ์ได้แก่ ก่อนลงสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ศึกษาได้ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมเตรียมและศึกษาวิธีใช้เครื่องมือในการบันทึกเสียง เตรียมสมุด จดบันทึก และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

2.ขั้นการสัมภาษณ์ได้แก่ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สนทนาสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่บันทึกเสียงไว้โดยผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้หากผู้ให้สัมภาษณ์ ไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงในช่วงใดผู้ศึกษาก็จะไม่บันทึกเสียง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังจำแนกออกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังต่อไปนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยอาศัยขั้นตอนในการดำเนินการและการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคทางสถิติ ดังต่อไปนี้

3.5.1.1 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพรรณนา ประกอบด้วย

ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ มีดังนี้

$$\text{สูตรค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \text{ X } 100$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, p. 36)

สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$??X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D)(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, p. 49)

สูตรค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D = \frac{\sqrt{n??X^2 - (??x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ $S.D$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$??x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(??x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกาลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติอนุมาน ประกอบด้วย

1) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันโดยการทดสอบค่าที (t – test) โดยใช้สูตร (ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, 2546)

$$t = \frac{(\overline{X_1} - \overline{X_2})}{\sqrt{S_p^2\left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right]}} \quad , \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1+1) + S_1^2(n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}$$

เมื่อ t แทน ค่าแจกแจงของ t

$\overline{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df หมายถึง degree of freedom

2) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยใช้ค่าทดสอบเอฟ (F - test) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ, 2540)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3) เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$LSD = t_1 - \frac{a}{2}; n - k\sqrt{MSE}\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}$$

(ค่า MSE หาจาก 0ne - way ANOVA)

ถ้า $n_1 = n_2$ จะทำให้

$$LSD = t_1 - \frac{a}{2}; n - k\sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

3.5.1.2 การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษา จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing)ผู้ศึกษาจะตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามแต่ละชุด แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป คัดเลือกไว้เฉพาะชุดที่สมบูรณ์ไว้เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ไปตรวจให้คะแนนและลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science) เพื่อหาสถิติพรรณนารวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน

4. ผู้ศึกษานำประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนาความเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.5.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ตอนที่ 3 วิเคราะห์การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ กลุ่มอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ตำบล

สามเมืองและตำบลหลักชัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

เพื่อให้การแปลความหมายข้อมูลสะดวกยิ่งขึ้นผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้เป็นแนวทางคือในการแปลความหมายข้อมูลระดับการรับรู้ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เกณฑ์ในการประเมินเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามวิธีของ ลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:103) โดยถือเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนน ดังนี้

4.51 – 5.00 อยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51–4.50 อยู่ในระดับ มาก
2.51–3.50 อยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51–2.50 อยู่ในระดับ น้อย
1.00– 1.50 อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลของค่า S.D กรณีการประมาณค่า 5 ช่อง หรือ 5 เสกล กำหนดดังนี้ (บุญมี พันธุ์ไทย, 2542)

มากกว่า 1.75	มีความแตกต่างมาก
1.25 – 1.75	มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก
น้อยกว่า 1.25	มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกันหรือเหมือน ๆ กัน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ศึกษานำประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนาความเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้วิธีการ

วิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ด้วยเทคนิค การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Componential Analysis) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ได้ลึกซึ้ง เมื่อประเด็นใดวิเคราะห์แล้วไม่มีความชัดเจนก็จะตามไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพได้ นำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี มีการตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นแรกผู้วิจัยได้ตรวจสอบว่าได้ข้อมูลเพียงพอแล้วหรือยัง ข้อมูลนั้นได้ตอบปัญหาของการวิจัยแล้วหรือไม่ หากผู้วิจัยพบว่าได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน ผู้ศึกษาจะตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพคือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ดังต่อไปนี้

3.5.2.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบคือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล แหล่งที่มา ที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ 1) แหล่งเวลา ถ้าเวลาต่างกันข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่ 2) แหล่งสถานที่ ถ้าสถานที่ต่างกันข้อมูลที่ได้รับจะเหมือนกันหรือไม่ 3) แหล่งบุคคล ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมอยู่อีกหรือไม่

3.5.2.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าถ้าใช้แนวคิดทฤษฎีที่แตกต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3.5.2.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) คือการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันเช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกัน นั้นก็คือการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วยนั้นเอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐ : ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 ราย และใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 18 ราย ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งรวบรวมได้ในภาคสนาม โดยจะนำเสนอ ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การรับรู้และทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย 4) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 5) การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ของกลุ่มตัวอย่าง และ ประชากรที่ให้ข้อมูล)

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้และทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ กลุ่มอาชีพรายได้ ระดับการศึกษา และสถานที่ซึ่งประชาชนมาใช้บริการ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป และสถานที่ใช้บริการในตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย

สถานภาพทั่วไป		ตำบลสามเมือง		ตำบลหลักชัย	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ					
	ชาย	91	42.10	53	42.70
	หญิง	125	57.90	71	57.30
	รวม	**216**	**100.00**	**124**	**100.00**
2. อายุ					
	0-15 ปี	6	2.80	-	-
	16-30 ปี	151	69.90	69	55.60
	31-45 ปี	42	19.40	32	25.80
	46 ปีขึ้นไป	17	7.90	23	18.60
	รวม	**216**	**100.00**	**124**	**100.00**
3. กลุ่มอาชีพ					
	กลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท)	26	12.10	16	12.90
	กลุ่มเอกชน (บริษัทเอกชน)	37	17.10	15	12.10
	กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม)	153	70.80	93	75.00
	รวม	**216**	**100.00**	**124**	**100.00**
4. รายได้					
	0-10,000 บาท	80	37.00	45	36.30

	10,001-20,000 บาท	104	48.10	43	34.70
	20,001-30,000 บาท	27	12.50	27	21.80
	30,001 บาทขึ้นไป	5	2.40	9	7.20
	รวม	**216**	**100.00**	**124**	**100.00**
5. ระดับการศึกษา					
	ประถมศึกษา	28	13.00	17	13.70
	มัธยมศึกษา	122	56.50	65	52.40
	ปริญญาตรี	59	27.30	42	33.90
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.20	-	-
	รวม	**216**	**100.00**	**124**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 สามารถจำแนกสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย โดยสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมาใช้บริการที่ตำบลสามเมือง เกี่ยวกับปัจจัยด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 16-30 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90รองลงมา คือ อายุ 31-45 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และอายุ 0-15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับปัจจัยด้านกลุ่มอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีกลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม) จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมา คือ กลุ่มเอกชน (บริษัทเอกชน) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และกลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10ปัจจัยด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ คือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือ 0-10,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 20,001-30,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40ตามลำดับ และปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 59

คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ประถมศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20ตามลำดับ

สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมาใช้บริการที่ตำบลหลักชัย สามารถสรุปได้ดังนี้ **ปัจจัยด้านเพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 **ปัจจัยด้านอายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 16-30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60รองลงมา คือ อายุ 31-45 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ปัจจัยด้านกลุ่มอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีกลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม) จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา คือ กลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และกลุ่มเอกชน (บริษัทเอกชน) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ปัจจัยด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ คือ 0-10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมา คือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 20,001-30,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และ30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20ตามลำดับ และปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และประถมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70

4.2 การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย

การวิเคราะห์ผลลัพธ์เกี่ยวกับระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการและเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ประกอบด้วย 1) คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) 1) คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและ

เข้าใจผู้รับบริการ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.2-4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้และทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย) โดยภาพรวม แยกตามรายด้าน

คุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ	**ตำบลสามเมือง (n = 216)**				**ตำบลหลักชัย (n = 124)**			
	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.88	0.27	มาก	**2**	3.77	0.35	มาก	**2**
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.96	0.25	มาก	**1**	3.90	0.32	มาก	**1**
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.48	0.36	ปานกลาง	**5**	3.40	0.44	ปานกลาง	**5**
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.84	0.33	มาก	**4**	3.74	0.39	มาก	**4**
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.85	0.33	มาก	**3**	3.75	0.38	มาก	**3**
รวม	3.80	0.24	มาก		3.71	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลสามเมือง มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.24) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.25) เพราะพนักงานให้บริการเท่าเทียมทุกคน เครื่องมือทันสมัย เช่น โปรแกรมต่างๆ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบด้วยความโปร่งใส เป็นมาตรฐาน เชื่อถือได้ สามารถตอบคำถามได้ทุกปัญหา รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากมีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.27) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36) เพราะไม่มีการเรียกคิว ยังไม่เข้าใจขั้นตอนในการบริการ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนมีภาพน้อยไป พนักงานยังไม่ดูแลเอาใจใส่ มีการรอคิวนาน ทำให้มีคนรอจำนวนมาก

สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลหลักชัย มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน-โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.32) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.32) เพราะให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว เชื่อถือได้ โปร่งใส ชี้แจงและแก้ไขปัญหาได้ดี บริการตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44) เพราะรูปภาพแสดงขั้นตอนยังไม่ชัดเจน ยังไม่แจ้งเวลาในการรับบริการได้ชัดเจน ไม่เรียกคิว พนักงานบางคนไม่เอาใจใส่

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้และทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แยกตามรายข้อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	**ตำบลสามเมือง (n = 216)**				**ตำบลหลักชัย (n = 124)**			
	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดพนักงานไว้บริการประชาชนใน ปริมาณที่เพียงพอ	3.88	0.34	มาก	**3**	3.81	0.40	มาก	**1**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.89	0.34	มาก	**2**	3.76	0.43	มาก	**4**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการ	3.86	0.36	มาก	**5**	3.72	0.45	มาก	**5**

ต่าง ๆ ที่ชัดเจน								
สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.90	0.31	มาก	**1**	3.77	0.42	มาก	**3**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ	3.88	0.35	มาก	**4**	3.79	0.43	มาก	**2**
รวม	3.88	0.27	มาก		3.77	0.35	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลสามเมืองมีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.27) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.31) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.34) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ

หรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36)

สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลหลักชัย มีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัดพนักงานไว้บริการประชาชนใน ปริมาณที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้และทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แยกตามรายข้อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	**ตำบลสามเมือง (n = 216)**				**ตำบลหลักชัย (n = 124)**			
	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.95	0.32	มาก	**4**	3.95	0.38	มาก	**1**

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย	3.94	0.38	มาก	**5**	3.88	0.42	มาก	**4**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ	4.00	0.34	มาก	**1**	3.93	0.37	มาก	**2**
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงตอบคำถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.96	0.40	มาก	**3**	3.86	0.41	มาก	**5**
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนโดย ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ	3.96	0.37	มาก	**2**	3.89	0.37	มาก	**3**
รวม	3.96	0.25	มาก		3.90	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลสามเมืองมีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.25) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.34) รองลงมา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนโดย ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38)

สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลหลักชัย มีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.32) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงตอบคำถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แยกตามรายข้อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	**ตำบลสามเมือง (n = 216)**				**ตำบลหลักชัย (n = 124)**			
	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ	3.94	0.27	มาก	**1**	3.91	0.29	มาก	**1**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด	3.86	0.42	มาก	**2**	3.69	0.63	มาก	**2**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.26	0.69	ปานกลาง	**4**	3.31	0.76	ปานกลาง	**3**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี	3.31	0.71	ปานกลาง	**3**	3.26	0.79	ปานกลาง	**4**

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน	3.04	0.54	ปานกลาง	**5**	2.84	0.62	ปานกลาง	**5**
รวม	3.48	0.36	ปานกลาง		3.40	0.44	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลสามเมืองมีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.27) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54)

สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลหลักชัย มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.29) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.62)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้และทัศนคติของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ แยกตามรายข้อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	**ตำบลสามเมือง (n = 216)**				**ตำบลหลักชัย (n = 124)**			
	$\bar{x}$	**SD**	**เปลผล**	**อันดับ**	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง	3.84	0.39	มาก	**3**	3.77	0.43	มาก	**3**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง	3.81	0.44	มาก	**5**	3.79	0.41	มาก	**2**
มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ยอมรับของประชาชน	3.89	0.32	มาก	**1**	3.81	0.39	มาก	**1**

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แต่ละรายเท่าเทียมกัน	3.84	0.37	มาก	**2**	3.69	0.48	มาก	**4**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น การงดจ่ายไฟชั่วคราว	3.83	0.39	มาก	**4**	3.64	0.58	มาก	**5**
รวม	3.84	0.33	มาก		3.74	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลสามเมืองมีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ยอมรับของประชาชน อยู่ในระดับมากมีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.32) รองลงมา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44)

สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลหลักชัย มีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่าง

น้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ยอมรับของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.39) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น การงดจ่ายไฟชั่วคราว อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แยกตามรายข้อ

คุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	**ตำบลสามเมือง (n = 216)**				**ตำบลหลักชัย (n = 124)**			
	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**	$\bar{x}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน	3.81	0.40	มาก	**5**	3.70	0.46	มาก	**4**
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัว	3.90	0.32	มาก	**1**	3.83	0.38	มาก	**1**

หลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน								
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพใจเย็นและเป็นกันเอง	3.84	0.37	มาก	**3**	3.77	0.43	มาก	**3**
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ	3.86	0.35	มาก	**2**	3.78	0.41	มาก	**2**
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.81	0.39	มาก	**4**	3.67	0.47	มาก	**5**
รวม	3.85	0.33	มาก		3.75	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลสามเมืองมีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความ

แตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.32) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีกับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40)

สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลหลักชัย มีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47)

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

ผู้ศึกษาตั้งสมมติฐานที่จะทำการทดสอบทางสถิติว่า ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ระหว่าง ประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลสามเมือง และประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ตำบลหลักชัย โดยอาศัยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) แสดงออกมาในรูป t-test แบบ Independent One Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) และในการทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาใช้ระดับความเชื่อมันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 การทดสอบสมมติฐานปรากฏผลลัพธ์ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.8-4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

เพศ		N	$\bar{x}$	S.D	t	Sig.
ตำบลสามเมือง	ชาย	91	3.78	0.27	-1.088	0.278
	หญิง	125	3.82	0.22		
ตำบลหลักชัย	ชาย	53	3.71	0.32	-0.017	0.987
	หญิง	71	3.71	0.32		

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และ

ตำบลหลักชัย ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.9 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

อายุ		**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ตำบลสามเมือง	ระหว่างกลุ่ม	0.613	3	0.204	3.523	0.016*
	ภายในกลุ่ม	12.290	212	0.058		
	รวม	12.902	215			
ตำบลหลักชัย	ระหว่างกลุ่ม	0.227	2	0.113	1.119	0.330
	ภายในกลุ่ม	12.252	121	0.101		
	รวม	12.479	123			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ดังแสดงข้อมูลตามตารางที่ 4.10 และผู้ใช้บริการที่ตำบลหลักชัยมีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ของผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง

อายุ		0-15 ปี	16-30 ปี	31-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.62	3.84	3.75	3.72
0-15 ปี	3.62	-	-0.22 (0.033)*	-0.13	-0.10
16-30 ปี	3.84	-	-	0.09 (0.034)*	0.12 (0.025)*
31-45 ปี	3.75	-	-	-	0.03
46 ปีขึ้นไป	3.72	--	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ของผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง เป็นรายคู่ด้วย LSD (Least -Significant Different) ในการทดสอบพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 0-15 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 0-15 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 0-15 ปี มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาด

บัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 46 ปีขึ้นไปมีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12

ตารางที่ 4.11 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

กลุ่มอาชีพ		**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ตำบลสามเมือง	ระหว่างกลุ่ม	0.045	2	0.023	0.373	0.689
	ภายในกลุ่ม	12.857	213	0.060		
	รวม	12.902	215			

ตำบลหลักชัย	ระหว่างกลุ่ม	0.165	2	0.083	0.812	0.446
	ภายในกลุ่ม	12.314	121	0.102		
	รวม	12.479	123			

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ผลการวิเคราะห์พบว่า มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.12 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

รายได้		**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ตำบลสามเมือง	ระหว่างกลุ่ม	0.552	3	0.184	3.161	0.026*
	ภายในกลุ่ม	12.350	212	0.058		
	รวม	12.902	215			
ตำบลหลักชัย	ระหว่างกลุ่ม	0.293	3	0.098	0.962	0.413
	ภายในกลุ่ม	12.186	120	0.102		
	รวม	12.479	123			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัด

พระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ดังแสดงข้อมูลตาม

ตารางที่ 4.13 และผู้ใช้บริการที่ตำบลหลักชัยมีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ ของผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง

รายได้		0-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.86	3.79	3.71	3.70
0-10,000 บาท	3.86	-	0.07	0.15 (0.007)*	0.16
10,001-20,000 บาท	3.79	-	-	0.08	0.09
20,001-30,000 บาท	3.71	-	-	-	0.01
30,001 บาทขึ้นไป	3.70	--	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ ของผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมืองเป็นรายคู่ด้วย LSD (Least -Significant Different) ในการทดสอบพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 0-10,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 0-10,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 0-10,000 บาท มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15

ตารางที่ 4.14 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

ระดับการศึกษา		**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ตำบลสามเมือง	ระหว่างกลุ่ม	0.080	3	0.027	0.441	0.724
	ภายในกลุ่ม	12.822	212	0.060		
	รวม	12.902	215			
ตำบลหลักชัย	ระหว่างกลุ่ม	0.095	2	0.048	0.465	0.629
	ภายในกลุ่ม	12.384	121	0.102		
	รวม	12.479	123			

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัด

พระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน		**สถิติที่ใช้ทดสอบ**	**ผลการทดสอบ**
สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ กลุ่มอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ระหว่างตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย			
สมมติฐานข้อที่ 1.1 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศของตำบลสามเมือง		t-test แบบ Independent	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการรับรู้และทัศนคติของ		One Way ANOVA	ยอมรับ

ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุของตำบลสามเมือง		และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD	สมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพของตำบลสามเมือง		One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้ของตำบลสามเมือง		One Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา		One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน

อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของตำบลสามเมือง			
สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศของตำบลหลักชัย		t-test แบบ Independent	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.7 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุของตำบลหลักชัย		One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.8 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพของตำบลหลักชัย		One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.9 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้ของตำบลหลักชัย		One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.10 ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของตำบลหลักชัย		One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ กลุ่มอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ระหว่างผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ กลุ่มอาชีพ และระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนผู้ใช้บริการที่ตำบลสามเมืองมีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุและรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ผู้ใช้บริการที่ตำบลหลักชัย มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุและรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้และทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ กลุ่มอาชีพรายได้ ระดับการศึกษา และสถานที่ซึ่งประชาชนมาใช้บริการ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไป และสถานที่ใช้บริการ ในตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย

สถานภาพทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	9	50.00
	หญิง	9	50.00
	รวม	**18**	**100.00**
2. อายุ			
	0-15 ปี	-	-
	16-30 ปี	5	27.80

	31-45 ปี	10	55.60
	46 ปีขึ้นไป	3	16.60
	รวม	**18**	**100.00**
3. กลุ่มอาชีพ			
	กลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท)	7	38.90
	กลุ่มเอกชน (บริษัทเอกชน)	5	27.80
	กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม)	6	33.30
	รวม	**18**	**100.00**
4. รายได้			
	0-10,000 บาท	-	-
	10,001-20,000 บาท	11	61.10
	20,001-30,000 บาท	6	33.30
	30,001 บาทขึ้นไป	1	5.60
	รวม	**18**	**100.00**
5. ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	2	11.10
	มัธยมศึกษา	5	27.80
	ปริญญาตรี	11	61.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	รวม	**18**	**100.00**
6. อาศัยอยู่พื้นที่ตำบล			
	สามเมือง	9	50.00
	หลักชัย	9	50.00
	รวม	**18**	**100.00**

จากตารางที่ 4.16 สามารถจำแนกสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย เกี่ยวกับปัจจัยด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมา คือ อายุ 16-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 ตามลำดับ ปัจจัยด้านกลุ่มอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีกลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมา คือ กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และกลุ่มเอกชน (บริษัทเอกชน) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ปัจจัยด้านรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีรายได้ คือ 10,001-20,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60ตามลำดับ และปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามชัย และตำบลหลักเมือง

จากการสัมภาษณ์ประชาชนซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้และทัศนคติ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 18 ราย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยจำแนกเป็นประเด็นของคุณภาพการบริการสาธารณะตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลสามเมือง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ มีพนักงานเพียงพอและพร้อมให้บริการ มีอุปกรณ์พร้อมใช้งานและให้ความสะดวก มีป้ายชัดเจน สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบ ร่มรื่น มีอุปกรณ์ให้บริการที่สะดวกและครบ เช่น ที่จอดรถกว้างขวาง และห้องน้ำสะอาด ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่า หน่วยงานยังมีห้องน้ำที่ชำรุด และมีที่นั่งรอน้อยไม่เพียงพอในการให้บริการ

สำหรับผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลหลักชัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ มีพนักงานเพียงพอและบริการรวดเร็ว มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน สถานที่สะอาดเป็นระเบียบ ร่มรื่น จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นมีถังขยะ ที่จอดรถ ห้องน้ำเพียงพอ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่า ป้ายประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า พนักงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนมากหลากหลายตำแหน่ง และเพียงพอต่อความต้องการ ให้บริการรวดเร็ว อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพดีที่พร้อมใช้งาน หยิบใช้ได้ง่าย มีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา แต่ละจุดบริการมีความสะอาด มีป้ายบอกชัดเจนและอ่านง่าย สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีถังขยะบริการทุกจุด พื้นที่ร่มรื่น และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้นที่เอื้ออำนวยความสะดวกตรงตามที่ต้องการและมีความสะอาด เพียงพอ ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“หน่วยงานมีพนักงานไว้รองรับบริการหลายตำแหน่ง มีอุปกรณ์พร้อมใช้งาน มีป้ายบอกชัดแต่ละจุด สะอาดทุกจุดที่ให้บริการ อุปกรณ์ครบ สะดวก” (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 6 กันยายน 2565)

“บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ มีการเตรียมความพร้อมในการบริการทุกวัน มีแผ่นป้าย ประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน บอกการบริการทุกขั้นตอน อ่าน

ง่าย สะอาดเป็นระเบียบ มีบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ” (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3, สัมภาษณ์วันที่ 8 กันยายน 2565)

“พนักงานพร้อมให้บริการทุกจุดในทุกครั้งที่มา มีอุปกรณ์พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีป้ายบอกจุดชัดเจนดี ทำให้สะดวกขึ้น สะอาด จัดของเป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ และเพียงพอ” (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่, สัมภาษณ์วันที่ 21 กันยายน 2565)

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายห็นว่า ป้ายบอกไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ห้องน้ำมีชำรุดบางห้อง ที่นั่งรอน้อย ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“ป้ายบอกขั้นตอนยังไม่ค่อยชัดเจน หรือไม่ค่อยเข้าใจ จะใช้ห้องน้ำ แต่ห้องน้ำที่มีเกิดการชำรุดบางห้อง”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 10 กันยายน 2565)

“ มีป้ายชี้แจงขั้นตอนยังไม่ชัดเจน ตัวอักษรเล็กหรือรูปภาพเล็กไป ทำให้ไม่เข้าใจขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ ทำให้การดำเนินเรื่องผิด ๆ ถูก ๆ ”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน 2565)

“คนจำนวนมาก มีคิวเยอะ ต้องนั่งรอเรียกคิว แต่พบว่า มีที่นั่งรอน้อย ทำให้ต้องยืนรอ รู้สึกเมื่อย เลยยังไม่พอใจในบริการที่ได้ ต้องการให้มีที่นั่งมากกว่าที่มีอยู่”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่, สัมภาษณ์วันที่ 20 กันยายน 2565)

2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลสามเมือง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ พนักงานให้บริการต่อผู้ใช้ไฟเท่าเทียมกันทุกคน มีเครื่องมือทันสมัยในการบริการที่ทันสมัย เช่น มีโปรแกรมต่างๆที่ทำให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น ผลลัพธ์ถูกต้องชัดเจน พนักงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามมาตรฐานของกฟภ. สามารถเชื่อถือไว้วางใจได้ อีกทั้งยังสามารถตอบคำถามที่ผู้ใช้ไฟสอบถามได้ทุกประเด็น ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่า พนักงานบางท่านตอบคำถามได้แค่บางคำถาม และไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

สำหรับผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลหลักชัย พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน มีความรวดเร็วในการทำงาน มีความเชื่อถือได้ โปร่งใส สามารถชี้แจงและแก้ไขปัญหาได้ดี บริการตามกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมาย และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า พนักงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการให้บริการเท่าเทียมกันทุกคน เช่น สอบถามผู้ใช้ไฟที่นั่งรอบริการทุกคน ด้วยบริการที่ดีและพูดจาดี มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เช่น โปรแกรมต่าง ๆในการทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการบริการออกมาด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เช่น ระบบง่ายต่อการติดต่อสอบถาม หรือมีการบริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ตามมาตรฐานกฟภ. สามารถตอบคำถามได้หมดทุกประเด็น ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“หน่วยงานมีพนักงานให้บริการเท่าเทียมทุกคน เครื่องมือทันสมัยทุกอย่าง กระบวนการโปร่งใส ปฏิบัติตามกฎทุกอย่างระเบียบ สามารถตอบคำถามได้หมดทุกปัญหา ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 6 กันยายน 2565)

“พนักงานไม่เลือกปฏิบัติ เครื่องมือมีความทันสมัย เชื่อถือได้ มีกระบวนการทำงานเป็นระเบียบ ชัดเจน สามารถตอบข้อคำถามทำให้เข้าใจได้ง่ายดี มีกฎระเบียบให้ปฏิบัติ”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 10, สัมภาษณ์วันที่ 15 กันยายน 2565)

“พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ไฟทุกท่าน สอบถามเรื่องที่จะเข้ามารับบริการ และชี้แจงช่องทางในการปฏิบัติ มีกระบวนการทำงานเป็นระเบียบ ชัดเจน พนักงานบางท่านให้รายละเอียดได้ดี มีการประกาศข้อบังคับกฎระเบียบให้พนักงานทุกท่าน”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 12, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน 2565)

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลสามเมือง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ ผู้ที่มารับบริการได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มี

การแสดงคิวและแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน พนักงานมีความเอาใจใส่ ลำดับในการรอคิวไม่นาน กระบวนการในการทำงานรวดเร็ว ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่าบางเวลาไม่มีการเรียกคิว อีกทั้งยังไม่เข้าใจขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนมีภาพน้อยไป พนักงานบางคนยังไม่ดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร มีการรอคิวที่นาน ทำให้มีจำนวนคนรอคิวจำนวนมาก

สำหรับผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลหลักชัย พบว่า การบริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาเข้ารับบริการ พนักงานเอาใจใส่ดูแล ให้บริการดี บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่า รูปภาพแสดงขั้นตอนยังไม่ชัดเจน ยังไม่แจ้งเวลาในการรับบริการได้ชัดเจน ไม่มีการแจ้งคิว พนักงานบางคนไม่เอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการ

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีการเรียกคิวและแจ้งคิวให้ทราบล่วงหน้า มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนในการติดต่อเข้ารับบริการ หรือมีป้ายชี้แจงขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พนักงานดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการ เช่น สอบถามเรื่องที่จะมาติดต่อเข้ารับบริการ คอยชี้แนะขั้นตอนการบริการ อีกทั้งยังคอยสอบถามความคืบหน้าในการติดต่อประสานงาน มีการรอคิวที่ไม่นาน ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ มีการแจ้งคิวให้ทราบล่วงหน้า มีป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการที่เข้าใจง่าย พนักงานให้ความเอาใจใส่ดีมาก มีความรวดเร็วในการทำงาน ทำให้ดำเนินการได้สำเร็จตามที่ต้องการ มีการดำเนินตามขั้นตอนถูกต้อง”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 12, สัมภาษณ์วันที่ 17 กันยายน 2565)

“ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ มีการเรียกคิวและแจ้งคิวให้ทราบล่วงหน้า มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจน พนักงานมีความเอาใจใส่คอยสอบถามเรื่องที่จะมาเข้ารับบริการ เวลารอคิวไม่นาน การดำเนินการรวดเร็ว มีเวลาไปทำอย่างอื่นต่อได้”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1, สัมภาษณ์วันที่ 6 กันยายน 2565)

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายห็นว่า เมื่อถึงเวลาแล้วแต่ยังไม่ได้เข้ารับบริการหรือไม่มีความชัดเจนเรื่องเวลา เช่น ไม่มีการเรียกคิว ยังไม่เข้าใจป้ายที่แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ พนักงานยังไม่ใส่ใจในการบริการเท่าที่ควร และรอคิวนาน ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“บางครั้งมีการแจ้งคิวไม่ค่อยชัดเจน ป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ชัดเจน หรือเขียนอธิบายไม่เข้าใจ พนักงานบางคนไม่เอาใจใส่ผู้เข้ารับบริการเท่าที่ควร นั่งรอคำแนะนำแต่ไม่มีพนักงานเข้ามาสอบถามเรื่องที่จะเข้ามารับบริการ”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 11, สัมภาษณ์วันที่ 16 กันยายน 2565)

“มีใบแจ้งคิวชัดเจน แต่รอนานไปหน่อย ภาพตัวอย่างขั้นตอนในการเข้ารับบริการอธิบายน้อยเกินไป ทำให้เข้าใจยาก ประสงค์ให้เพิ่มคำอธิบายบนป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 16, สัมภาษณ์วันที่ 21 กันยายน 2565)

4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลสามเมือง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ มีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อแจ้งปัญหา หรือขอความช่วยเหลือได้ง่าย มีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารด้านไฟฟ้าล่วงหน้าผ่านช่องทางเฟสบุ๊ค มีรถกระจายเสียงบริการที่ไว้วางใจได้ เข้าถึงทุกพื้นที่ รวดเร็ว พนักงานมีความเอาใจใส่เท่าเทียมกันทุกคน ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่า บางครั้งโทรศัพท์เข้าไปที่สำนักงานไม่ติดหรือไม่มีคนรับสาย และบางครั้งได้รับเอกสารแจ้งข่าวสายไม่ทั่วถึง

สำหรับผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลหลักชัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ กฟภ.มีเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ง่าย สามารถติดต่อสำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีมาตรฐานให้บริการที่ดีเป็นที่ยอมรับ พนักงานบริการเท่าเทียม มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารล่วงหน้า เช่นการแจกเอกสารขอดับกระแสไฟล่วงหน้า โดยมีการชี้แจงวัน เวลา ในการดับกระแสไฟที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ เช่น เพจทางเฟสบุ๊ค ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่า มีการ

ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ไม่ได้รับข่าวสารเรื่องการตัดกระแสไฟล่วงหน้า ใช้เพจเฟสบุ๊คไม่เป็น เลย ไม่ได้รับข่าวสาร การแจ้งประชาสัมพันธ์บางครั้งมาในช่วงเวลาที่ไม่มีคนอยู่อาศัย

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า หน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเบอร์ที่สามารถโทรและติดต่อได้ง่ายตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับไฟฟ้าผ่านเพจเฟสบุ๊ค รถกระจายเสียง หรือเอกสาร มีมาตรฐานของบริการทั่วไป ได้รับความไว้วางใจ มีบริการที่รวดเร็ว พนักงานปฏิบัติเท่าเทียมกันทุกคน เช่น มีพนักงานมาคอยสอบถามผู้ใช้ไฟที่นั่งรอรับบริการ มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึงและล่วงหน้า เช่น มีการแจกเอกสารดับไฟ แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟชั่วคราว ได้แก่ การประกาศผ่านเฟสบุ๊คและรถกระจายเสียง ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“หน่วยงานมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่าย มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเฟสบุ๊ค มีมาตรฐานและบริการทั่วไป พนักงานให้ความใส่ใจสอบถามผู้ใช้ไฟที่นั่งรอคิว มีการประชาสัมพันธ์แจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการตัดกระแสไฟ ได้รับข่าวสารตลอด เผื่อให้ได้เตรียมตัวเวลาไม่มีกระแสไฟ” (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2, สัมภาษณ์วันที่ 7 กันยายน 2565)

“ประชาชนสามารถโทรแจ้งความประสงค์ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีสื่อประชาสัมพันธ์พบเห็นหลายช่องทาง พนักงานมีการบริการดี พนักงานมีการเอาใจใส่ มีการแจกเอกสารดับไฟให้ผู้ใช้ไฟได้รับรู้ล่วงหน้า”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 8, สัมภาษณ์วันที่ 13 กันยายน 2565)

“ประชาชนสามารถโทรแจ้งเรื่องไฟดับได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีพนักงานคอยรับโทรศัพท์ทุกครั้งที่ติดต่อเข้ามา อีกทั้งมีความรวดเร็วในการเข้ามาแก้ไขกระแสไฟที่ดับ พนักงานให้การดูแลดีและให้ความสนใจในปัญหาดี”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9, สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน 2565)

ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายเห็นว่า บางครั้งโทรศัพท์เข้าสำนักงานไม่ติด หรือไม่มีผู้รับสาย มีการประชาสัมพันธ์หรือประกาศไม่ชัดเจน และการแจกเอกสารไม่ทั่วถึง ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“เบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้บางครั้งโทรไม่ติด หรือติดก็ไม่มีพนักงานรับสาย ต้องการร้องเรียนเรื่องไฟที่ดับ กรณีฉุกเฉิน ไม่สามารถติดต่อพนักงานได้ หรือบางครั้งต้องรอพนักงานเข้าแก้ไขระบบไฟค่อนข้างนาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4, สัมภาษณ์วันที่ 9 กันยายน 2565)

“ประชาชนไม่ทราบประกาศการงดจ่ายกระแสไฟล่วงหน้า ทำให้ไม่สามารถเตรียมตัวในช่วงเวลาที่ไม่มีกระแสไฟได้ทัน บางบ้านมีเด็กเล็ก ลำบากต่อการเตรียมตัว อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และเข้าถึงมากกว่าเดิม”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 5, สัมภาษณ์วันที่ 10 กันยายน 2565)

“ประชาชนบางรายเห็นว่ามีการแจกเอกสารแต่อาจไม่ทั่วถึงสำหรับทุกบ้าน ไม่มีพนักงานมาเดินแจกเอกสารหรือแจ้งประชาสัมพันธ์ หรืออยู่ในที่ห่างไกลชุมชนเกินไป ทำให้ไม่มีใครมาเดินแจก อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่กว้างขวางหรือทั่วถึงมากกว่านี้”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 18, สัมภาษณ์วันที่ 23 กันยายน 2565)

5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลสามเมือง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ พนักงานมีความสุภาพ พูดจาดี เต็มใจและพร้อมในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและแก้ไขปัญหา นอกจากนี้พนักงานยังให้ความใส่ใจในการโทรสอบถามปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ

สำหรับผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ตำบลหลักชัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ พนักงานพูดจาดี เข้าถึงได้ง่าย มีความเป็นกันเอง อำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับบริการทุกท่าน พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ดี ให้ความสำคัญกับผู้เข้ารับบริการ มีความเต็มใจให้บริการ อีกทั้งยังใส่ใจและกระตือรือร้นกับเรื่องที่ร้องเรียน และคอยติดตามแก้ไขปัญหา เช่น มีการสอบถามความคืบหน้าข้อร้องเรียน มีการประสานงานทันที

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า พนักงานในการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพูดจาดี ไพเราะ มีความสนิทสนมเข้าถึงได้ง่าย เป็นกันเอง มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญกับผู้เข้ารับบริการเท่าเทียมกัน สุภาพ ใจเย็น เต็มใจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกทุกคน มีการโทรสอบถามปัญหาข้อร้องเรียนและร้องเรียนได้ตลอด มีความใส่ใจคอยสอบถามเรื่องที่จะมารับบริการ เตรียมพร้อมในการให้บริการ กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และอำนวยความสะดวกดี สามารถปิดข้อร้องเรียนได้เร็ว พนักงานมีการโทรมาสอบถามตลอด มีการประสานงานอย่างดีและรวดเร็ว ดังความเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“พนักงานเข้าถึงได้ง่าย พนักงานทุกท่านเต็มใจให้บริการ พูดจาไพเราะเข้าใจง่าย มีการรับเรื่องและนำไปปรับปรุง มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการประชาชน คอยสอบถามผู้เข้ารับบริการตลอดเวลา”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 13, สัมภาษณ์วันที่ 18 กันยายน 2565)

“พนักงานมีการประสานงานอย่างทันทีเมื่อได้รับข้อร้องเรียน เมื่อพนักงานได้ทราบปัญหาจะรีบประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินเรื่องอย่างเร่งด่วน ทำให้รู้สึกอุ่นใจในการได้รับบริการที่ได้จากพนักงานที่กฟภ.ลาดบัวหลวง”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 14, สัมภาษณ์วันที่ 19 กันยายน 2565)

“หน่วยงานสามารถร้องเรียนได้ตลอด และมีหลายช่องทางให้ร้องเรียน เดินเรื่องประสานงานอย่างรวดเร็ว พนักงานทำงานว่องไว แก้ไขได้ทันถ่วงที มีการทำงานอย่างมืออาชีพ มีการแนะนำและให้คำปรึกษาตลอด บางเรื่องที่ประชาชนไม่เข้าใจพนักงานพร้อมที่จะอธิบายและดำเนินเรื่องให้ ทำให้งานที่เป็นปัญหา สามารถผ่านไปได้ด้วยดี”(ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่, สัมภาษณ์วันที่ 20 กันยายน 2565)

สรุปภาพรวมการวิเคราะห์การบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หน่วยงานมีการให้บริการที่มีความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ สามารถได้รับบริการจากพนักงานที่มีจำนวนพอเพียง สถานที่บริการสะอาด สะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น อีกทั้งยังมีความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีการทำงานที่โปร่งใส ตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับกำหนดในการให้บริการ พนักงานมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การจัดเรียงคิว การแสดงแผ่นป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง

ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการบริการ เช่น ประชาชนสามารถติดต่อกับทางหน่วยงานได้ง่าย และสะดวก มีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในเรื่องของด้านไฟฟ้า เช่น การแจ้งข่าวการงดจ่ายไฟ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ และในท้ายที่สุดการรู้จักและเข้าใจต่อผู้บริการ คือ ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาให้กับหน่วยงาน และพนักงานได้ทุกท่าน พนักงานมีความเต็มใจในการรับข้อร้องเรียน และดำเนินการประสานงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ซ มีการติดตามอย่างใกล้ชิดและปิดข้อร้องเรียนให้จนจบกระบวนการ บุคคลากรเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคลได้ดี ไม่เลือกปฏิบัติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ซึ่งมีเศรษฐกิจแตกต่างกัน ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลสรุปการศึกษาเพื่อตอบคำถามตามวัตุประสงค์ที่วางไว้ การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การเก็บด้วยตนเอง กลับคืนมา 340 ฉบับสำหรับแบบสอบถาม และสำหรับแบบสัมภาษณ์ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของตำบลสามเมือง พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.90 อายุ 16-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.90 กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม) คิดเป็นร้อยละ 70.80 รายได้ คือ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.10 และมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.50 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของตำบลหลักชัย พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.30 มีอายุ 16-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.60 กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่ม

เอกชน / องค์การภาคประชาสังคม) คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีรายได้ คือ 0-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.30 และระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.40

5.1.2 คุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลสามเมือง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลหลักชัย ในภาพรวม พบว่า

ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลสามเมือง สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ = 3.80 , S.D = 0.24) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ = 3.96 , S.D = 0.25) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ =3.88 , S.D = 0.27) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ = 3.48 , S.D = 0.36)

สำหรับประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ = 3.71 , S.D = 0.32) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ = 3.90 , S.D = 0.32) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ = 3.77 , S.D = 0.35) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย ($\overline{x}$ = 3.40 , S.D = 0.44)

เมื่อพิจารณาผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.2.1 **ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลสามเมือง สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.88 , S.D = 0.27) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.90 , S.D = 0.31) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.89 , S.D = 0.34) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.86 , S.D = 0.36)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.77 , S.D = 0.35) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดพนักงานไว้บริการประชาชนใน ปริมาณที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.81 , S.D = 0.40) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.79 , S.D = 0.43) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.72 , S.D = 0.45)

5.1.2.2 **ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้** ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลสามเมือง สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.96 , S.D = 0.25) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอ

ลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 4.00 , S.D = 0.34)รองลงมา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนโดย ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.96 , S.D = 0.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.94 , S.D = 0.38)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.90 , S.D = 0.32) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.95 , S.D = 0.38) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.93 , S.D = 0.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงตอบคำถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.86 , S.D = 0.41)

5.1.2.3 **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลสามเมือง สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.48 , S.D = 0.36) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.94 , S.D = 0.27) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่าง

น้อย ($\bar{x}$ = 3.86 , S.D = 0.42) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.04 , S.D = 0.54)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.40 , S.D = 0.44) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.91 , S.D = 0.29) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.69, S.D = 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน อยู่ในระดับปานกลาง มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 2.84 , S.D = 0.62)

5.1.2.4 **ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ** ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลสามเมือง สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.84 , S.D = 0.33) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ยอมรับของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.89 , S.D = 0.32) รองลงมา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.84, S.D = 0.37) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.81 , S.D = 0.44)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.74 , S.D = 0.39) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ยอมรับของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.81 , S.D = 0.39) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.79, S.D = 0.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น การงดจ่ายไฟชั่วคราว อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.64 , S.D = 0.58)

5.1.2.5 **ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ** ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลสามเมือง สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.85 , S.D = 0.33) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.90 , S.D = 0.32) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.86 , S.D = 0.35) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีกับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.81, S.D = 0.40)

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลหลักชัย สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และทัศนคติ ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงาน กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.75 , S.D = 0.38) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.83 , S.D = 0.38) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.78, S.D = 0.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างน้อย ($\bar{x}$ = 3.67 , S.D = 0.47)

5.1.3. **ผลการทดสอบสมมติฐาน** พบว่า ระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ กลุ่มอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ระหว่าง ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย พบว่า ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ กลุ่มอาชีพ และระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตำบลสามเมืองมีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุและรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ตำบลหลักชัย มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุและรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.4. ผลการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับ การรับรู้และทัศนคติขอองประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ : กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

5.1.4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นเพศชาย, หญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุ 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.60 กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท) คิดเป็นร้อยละ 38.90 รายได้ คือ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.10 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.10 และอาศัยอยู่พื้นที่ตำบลสามเมือง, หลักชัย คิดเป็นร้อยละ 50.00

5.1.4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การรับรู้และทัศนคติขอองประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ : กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในแต่ละด้าน ดังนี้

5.1.4.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า พนักงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนมากหลากหลายตำแหน่งเพียงพอต่อความต้องการ บริการรวดเร็ว อุปกรณ์อยู่ในสภาพดีที่พร้อมใช้งาน หยิบใช้ได้ง่าย มีการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา แต่ละจุดบริการมีความสะอาด มีป้ายบอกชัดเจนและอ่านง่าย สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีถังขยะบริการทุกจุดพื้นที่ร่มรื่น และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้นที่เอื้ออำนวยความสะดวกตรงตามที่ต้องการและมีความสะอาด เพียงพอ บางคนเห็นว่า ป้ายบอกไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ห้องน้ำมีชำรุดบางห้อง

5.1.4.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า พนักงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการเท่าเทียมทุกคน เช่น สอบถามคนนั่งรอทุกคน โดยบริการหรือพูดจาดี มีเครื่องมือทันสมัย เช่น โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว กระบวนการทำงานที่ชัดเจน เช่น ระบบง่ายต่อการติดต่อสอบถาม หรือมีการบริการที่โปร่งใส พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ หรือมาตรฐานทุกอย่าง สามารถตอบคำถามได้หมดทุกปัญหา

5.1.4.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ มีการเรียกคิวและบอกให้ทราบล่วงหน้า มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการหรือป้ายที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ดูแลเอาใจใส่ เช่น สอบถามเรื่องที่จะมาติดต่อตลอดเดินเรื่องเร็ว รอคิวไม่นาน บางคนเห็นว่า เมื่อถึงเวลาแล้วแต่ยัง

ไม่ได้เข้ารับบริการหรือไม่มีความชัดเจนเรื่องเวลา เช่น ไม่มีการเรียกคิว ยังไม่เข้าใจป้ายที่แจ้งขั้นตอน พนักงานยังไม่ใส่ใจเท่าที่ควร และรอนาน

5.1.4.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเบอร์ที่สามารถโทร ติดต่อได้ง่ายและตลอดเวลา มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเฟสบุ๊ค รถกระจายเสียง หรือเพจ มีมาตรฐานของบริการทั่วไปได้รับความไว้วางใจได้ รวดเร็ว ปฏิบัติเท่าเทียมกันทุกคน เช่น สอบถามทุกคนที่นั่งรอ มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึงและล่วงหน้า เช่น มีการแจกเอกสารดับไฟ ข่าวสารเกี่ยวกับการงดจ่ายไฟชั่วคราว ได้แก่ การประกาศผ่านเฟสบุ๊คและรถกระจายเสียง บางคนเห็นว่าบางครั้งโทรไม่ติด มีการประชาสัมพันธ์หรือประกาศไม่ชัดเจนและการแจกเอกสารอาจไม่ทั่วถึง

5.1.4.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า พนักงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พูดจาดี ไพเราะ ความสนิทสนมเข้าถึงได้ง่าย เป็นกันเอง มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญ สุภาพ ใจเย็น เต็มใจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกทุกคน มีการโทรสอบถามปัญหาข้อร้องเรียนและร้องเรียนได้ตลอด คอยสอบถามเรื่องที่จะมารับบริการ เตรียมพร้อมในการให้บริการ กระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และอำนวยความสะดวกดี ปิดข้อร้องเรียนเร็ว มีการโทรมาสอบถามตลอด มีการประสานงานอย่างดีและรวดเร็ว

5.1.5 เปรียบเทียบการรับรู้และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ซึ่งมีเศรษฐกิจแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำบลที่อยู่อาศัย ต่อการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล		N	$\bar{x}$	S.D	t	Sig.
อาศัยอยู่พื้นที่ตำบล	สามเมือง	216	3.80	0.24	2.734	0.007*
	หลักชัย	124	3.71	0.32		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำบลที่อยู่อาศัย ต่อการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำบลที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสามเมือง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลหลักชัย

5.2 อภิปรายผล

จากผลสรุปการศึกษาที่ได้ สามารถนำมาอภิปรายกับแนวคิดของ Parasuraman, et al.(1990) ซึ่งใช้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ และเอกสารวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานอื่นที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว ตามประเด็นคุณภาพการบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านและในภาพรวมดังต่อไปนี้

5.2.1 ประเด็นอภิปรายเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้ และทัศนคติของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่แยกตามพื้นที่ตำบลสามเมือง และพื้นที่ตำบลหลักชัย พบว่า พื้นที่ตำบลสามเมืองและพื้นที่ตำบลหลักชัย มีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ศึกษาเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในพื้นที่ตำบลสามเมือง และพื้นที่ตำบลหลักชัย สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในบริการที่ได้รับมาก แต่คุณภาพของบริการที่ได้รับ ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีความชัดเจน เช่น รูปภาพประกอบขั้นตอนควรขยายให้เห็นเด่นชัด และระบุรายละเอียดให้สั้น และเข้าใจตรงกัน ต้องมีที่นั่งรอเพิ่มขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การให้บริการของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และพื้นที่ตำบลหลักชัย บริการมีความน่าเชื่อถือต่อประชาชน เป็นที่ไว้วางใจในการติดต่อประสานงาน ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง ได้แก่ พนักงานควรมีการอบรมทักษะในแต่ละด้านบ่อยครั้ง เพื่อให้สามารถตอบคำถามผู้เข้ารับบริการได้ครอบคลุม หรือมีพนักงานที่มีความรู้เฉพาะทางประจำอยู่ที่หน่วยงาน เพื่อตอบข้อซักถาม หรือข้อร้องเรียนจากประชาชน อีกทั้งควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อช่วยให้การทำงานด้านงานบริการได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ศึกษาเห็นว่า การให้บริการของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในพื้นที่ตำบลสามเมือง และพื้นที่ตำบลหลักชัย บริการที่ให้สามารถตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์ของความต้องการบริการของแต่ละรายบุคคล แต่คุณภาพของบริการที่ได้รับ มีส่วนที่ปรับปรุง ได้แก่ การลดขั้นตอนการบริการให้น้อยลง เพื่อเพิ่มความรวดเร็วของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอนาน หรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจการใช้งานผ่านทางช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เพื่อลดการเข้ามาใช้บริการ และเพื่อความสะดวกต่อประชาชนเอง

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผู้ศึกษาเห็นว่า การให้บริการของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในพื้นที่ตำบลสามเมือง และพื้นที่ตำบลหลักชัย พนักงานมีการบริการที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน แต่คุณภาพของการบริการที่ได้รับ มีส่วนที่ปรับปรุง ได้แก่ ต้องมีการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน และทั่วถึงทุกพื้นที่ เช่น การดับไฟชั่วคราวควรมีการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทางและทั่วถึง เป็นการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้เตรียมความพร้อมกับการไม่มีไฟใช้ชั่วคราว ทำให้การดำเนินชีวิตไม่มีปัญหา

1.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ศึกษาเห็นว่า การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในพื้นที่ตำบลสามเมือง และพื้นที่ตำบลหลักชัย ผู้ให้บริการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการได้ดี สามารถสนองตอบความต้องการที่ปรารถนาของผู้รับบริการ บริการที่ได้รับจากพนักงานจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น บริการที่ต้องการหรือการติดต่อจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง รวดเร็วและชัดเจน แต่ยังมีส่วนที่ปรับปรุง ได้แก่ พนักงานบางคนต้องให้บริการด้วยมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และกระตือรือร้นในการบริการที่มากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ และรู้สึกถึงคุณภาพการได้รับบริการที่ดีเยี่ยม

การอภิปรายผลสรุปคุณภาพการบริการสาธารณะข้างต้นทั้ง 5 ด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, et al.(1990) ที่เสนอว่า การประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของนารีลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ที่พบว่า การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ของหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 2 กระบวนการคือ 1) สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน และเป็นระบบ (2) กระบวนการค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายและตรงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) วิเคราะห์สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมและเพียงพอ (4) ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและวิเคราะห์ผลสำรวจได้อย่างชัดเจน และ 2) การดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินงาน ดังนี้ (1) จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (3) ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารอย่างเหมาะสม (4) จัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ งานวิจัยของบัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์ (2560) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการของสำนักงานนำธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของวัชรินทร์ บัวโทน (2559) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก

5.2.2 ประเด็นอภิปรายเรื่องคุณภาพการบริการสาธารณะของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างตำบลสามเมือง และตำบลหลักชัย ซึ่งมีเศรษฐกิจแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ตำบลสามเมืองมีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุและรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ตำบลหลักชัย มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุและรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัย มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ กลุ่มอาชีพ และระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยเห็นว่า ตำบลสามเมืองและตำบลหลักชัยมีเพศ กลุ่มอาชีพ ระดับการศึกษาไม่สัมพันธ์กับระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากความพึงพอใจมีมากหรือน้อยไม่ขึ้นอยู่กับเพศชายหรือเพศหญิง ความแตกต่างของกลุ่มอาชีพ หรือการศึกษามากหรือน้อย ลักษณะของบุคคลดังกล่าวไม่ได้มีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน และตำบลหลักชัยมีอายุมากหรือน้อย คนร่ำรวยหรือคนยากจนมีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ไม่แตกต่างกัน การมีระดับการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่ได้วัดจากอายุหรือรายได้นั่นเอง โดยตำบลสามเมืองมีอายุและรายได้ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสาธารณะของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 0-15

ปี มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 16-30 ปี มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 0-10,000 บาท มีการรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ใน 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 20,001-30,000 บาท สอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้น “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้า 2) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้อิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรยุทธ ชะนิล และเกรียงไกร ข่ายม่าน (2562) ที่พบว่า อายุมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและอาชีพไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชน งานวิจัยของนารีลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ มีระบบประเมินคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม และมีกระบวนการค้นหาและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้อย่างชัดเจน แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรใน 5 ประเด็นคือ 1) ความต้องการของผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ข้อร้องเรียน และงานวิจัยของวัชรินทร์ บัวโทน (2559) ที่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

5.3.1.1. การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ องค์การควรมีการจัดการบริการประชาสัมพันธ์ด้วยการมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นภาษาอังกฤษสำหรับคนต่างชาติหรือคนต่างด้าวมาใช้บริการ องค์การควรมีช่องกดบัตรคิวรับบริการสำหรับผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี เพื่อให้บริการมีความรวดเร็ว

5.3.1.2. การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ องค์การควรมีการจัดการอบรมหาความรู้เพิ่มเติมให้พนักงานตลอดเวลา เพราะโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น ให้ทุนการศึกษาต่อ จัดอบรมภายใน ส่งอบรมภายนอก

5.3.1.3. การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ องค์กรควรมีการจัดการเรียงคิวด้วยบัตรคิวอัตโนมัติ และมีการเรียงคิวอย่างเคร่งครัด

5.3.1.4. การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ องค์กรควรมีการจัดการนำรถกระจายเสียงไปตามชุมชนหรือหมู่บ้าน เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงชาวบ้านหรือคนในท้องถิ่น และมีการประกาศตามช่องทางออนไลน์อีกทางหนึ่ง

5.3.1.5.การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ องค์กรควรมีการปลูกฝังการมีจิตใจในการรักบริการประชาชนอยู่เสมอ ด้วยการสร้างค่านิยมหรือวัฒนธรรมองค์กรให้เน้นการให้บริการประชาชนเกิดความพอใจสูงสุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ กลยุทธ์การบริหารงานองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ความคิดเห็นของประชาชนต่อกลยุทธ์การบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.3.2.1 ในครั้งต่อไป ควรศึกษาด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น แบบสังเกตที่ใช้ในการสังเกตพฤติกรรมหรือการกระทำให้เห็นชัดเจนที่เกี่ยวกับบริการที่ให้บริการว่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์

บรรณานุกรม

กมลชนก วิชัยสืบ. (2542). *ความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน* .การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรณิศา อินทรสุวรรณ. (2554). *ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานสรรพกรพื้นที่สาขากะเปอร์ จังหวัดระนอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2545). *มาตรฐานคุณภาพบริการของการส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ:กองการพิมพ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2555). *รายงานประจำปี 2555*. เข้าถึงได้จาก http://www.pea.co.th

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2556). *กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ*. เข้าถึงได้จาก www.pea.co.th/introduction/Documents/นโยบายองค์กร.pdf

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทพศกด บณยรตพนธ. (2549). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ :* แนวคิดใหม่ของการจัดการภาครัฐ. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 2, 3 (กรกฎาคม- ธันวาคม).

บุษบง จำปาทิว. (2547). *ศึกษาเรื่องปัญหาและความต้องการในด้านการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าและพนักงานการไฟฟ้านครหลวง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บรรณานุกรม(ต่อ)

ประมุข อินทแพทย์. (2556). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต จังหวัดปทุมธานี*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 15 (1): 125-134.

ระวีวรรณ โภชาดม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณิสา คงกะทรัพย์. (2555). *การรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.*

ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี* . อุบลราชธานี.

เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559).*การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.*

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49:41 – 50

Morgan, R. M., & Hunt, S.D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *The Journal of marketing*, 20-38.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้ศึกษาจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จะไม่นำไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ : กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

พีรวัฒน์ โตอัสมิ

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง □ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านเอง และสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน

อาศัยอยู่พื้นที่ตำบล

( ) ตำบลสามเมือง ( ) ตำบลหลักชัย

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง ( ) อื่นๆ

2. อายุ

( ) 0-15 ปี ( ) 16-30 ปี ( ) 31-45 ปี ( ) 46 ปีขึ้นไป

3. กลุ่มอาชีพ

( ) กลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท)

( ) กลุ่มเอกชน (บริษัทเอกชน)

( ) กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม)

4. รายได้

( ) 0-10,000 บาท ( ) 10,001-20,000 บาท ( ) 20,001-30,000 บาท ( ) 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อ	การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดพนักงานไว้บริการประชาชนใน ปริมาณที่เพียงพอ					
2.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้พร้อมให้บริการตลอดเวลา					
3.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ที่ชัดเจน					
4.	สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						
6.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอ					

	ลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
7.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย					
8.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ น่าเชื่อถือ					
9.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงตอบคำถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
10.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนโดย ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
11.	ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ					
12.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด					
13.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปภาพ					

	แสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี					
15.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ						
16.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง					
17.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ หลายช่องทาง					
18.	มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ยอมรับของประชาชน					
19.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน					

20.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น การงดจ่ายไฟชั่วคราว					
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ						
21.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีกับประชาชน					
22.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน					
23.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพใจเย็นและเป็นกันเอง					
24.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ					
25.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้ศึกษาจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จะไม่นำไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ ทัศนคติ ของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ : กรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

พีรวัฒน์ โตอัสมิ

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง □ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านเอง และสถานศึกษาที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน

อาศัยอยู่พื้นที่ตำบล

( ) ตำบลสามเมือง ( ) ตำบลหลักชัย

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง ( ) อื่นๆ

2. อายุ

( ) 0-15 ปี ( ) 16-30 ปี ( ) 31-45 ปี ( ) 46 ปีขึ้นไป

3. กลุ่มอาชีพ

( ) กลุ่มข้าราชการ (หน่วยงาน/องค์การภาครัฐทุกประเภท)

( ) กลุ่มเอกชน (บริษัทเอกชน)

( ) กลุ่มประชาสังคม (ประชาชนอาชีพอื่นที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มข้าราชการและกลุ่มเอกชน / องค์การภาคประชาสังคม)

4. รายได้

( ) 0-10,000 บาท ( ) 10,001-20,000 บาท ( ) 20,001-30,000 บาท ( ) 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อ	การรับรู้และทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ: ศึกษากรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับความคิดเห็น				เนื่องจาก
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ					
2.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา					
3.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ที่ชัดเจน					
4.	สถานที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ					
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						
6.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
7.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย					
8.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ					
9.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความชำนาญในการ					

	ให้บริการ สามารถชี้แจงตอบคำถามได้ชัดเจน หรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
10.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
11.	ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตาม วัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ					
12.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด					
13.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี					
15.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการประชาชนด้วยความ รวดเร็ว และฉับไว ไม่ต้องรอนาน					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ						
16.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเบอร์โทรศัพท์ สำหรับรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง					
17.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง					
18.	มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นที่ยอมรับของประชาชน					
19.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน					
20.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชน					

	ต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น การงดจ่ายไฟชั่วคราว					
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ						
21.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีกับประชาชน					
22.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน					
23.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยา ท่าทางที่สุภาพใจเย็นและเป็นกันเอง					
24.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ					
25.	พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายพีรวัฒน์ โตอัสมิ
วัน เดือน ปีเกิด	14 มีนาคม 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสาคร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ปริญญาหลักสูตร วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า, 2548 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, 2565
ที่อยู่ปัจจุบัน	41/46 หมู่1 ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งปัจจุบัน	พนักงานช่าง ระดับ 6