

การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กันยมาศ แก้วกมล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธันวาคม 2563

การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กันยามาศ แก้วกมล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ธันวาคม 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

MANAGEMENT AFFECTING THE SATISFACTION OF USERS OF
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY PEA 4.0 ERA,
PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

GUNYAMAS KAEWKAMOL

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of
Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

December 2020

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชื่อนักศึกษา นางสาวกันยามาศ แก้วกมล

รหัสนักศึกษา 75977045

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี รามัญ กรรมการ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 30 กันยายน 2563 ภาคเรียนที่ 2/2563

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

ธันวาคม พ.ศ. 2563

กันยามาศ แก้วกมล. (2564). การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 211 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 3) เปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นด้านการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เท่ากับ 0.97 และค่าความเชื่อมั่นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์กร 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และอำเภอที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และอำเภอที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 5) การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ในระดับสูงมาก

คณะ.....วิทยาการจัดการ.....ลายมือชื่อนักศึกษา.....
สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2563.....

Gunyamas Kaewkamol. (2021). **Management Affecting the Customer Satisfaction with the Services of Provincial Electricity Authority Based on PEA 4.0, Phranakhon Si Ayutthaya Province.**

Thesis for the Master of Business Administration in Business Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 211 pp. Advisor: Assistant Professor Phattaranan Surachatri, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study the management of the Provincial Electricity Authority based on PEA 4.0, 2) to study customers' satisfaction with the services of the Provincial Electricity Authority according to PEA 4.0, 3) to compare the management of the Provincial Electricity Authority with PEA 4.0 classified by personal factors, 4) to compare the satisfaction of customers of the Provincial Electricity Authority according to PEA 4.0 classified by personal factors, and 5) to study the relationship between management and customer satisfaction with the services of the Provincial Electricity Authority based on PEA 4.0. Selected by accidental sampling, the sample comprised 399 customers of the Provincial Electricity Authority in Phranakhon Si Ayutthaya province. The research instrument employed in this study was a five-rating scale questionnaire with a reliability coefficient on the management of the Provincial Electricity Authority of 0.97, and that on the customer satisfaction of the Provincial Electricity Authority based on PEA 4.0 of 0.97. The statistical tools used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, LSD test, and Pearson's correlation coefficient.

The results indicated that 1) as a whole, the management of Phranakhon Si Ayutthaya Provincial Electricity Authority was found at a high level; the aspect with the highest mean was Lead, followed by Planning, while that with the lowest one was Organization. 2) The overall customer satisfaction with the services of the Provincial Electricity Authority based on PEA 4.0 was found at a high level; the aspect with the highest mean was Accuracy, followed by Reliability, while that with the lowest one was Speed. 3) Customers with difference in age, marital status, educational level, occupation and residential district had different opinions on the overall management of the Provincial Electricity Authority at a statistically significant level of .05. 4) Those with difference in age, marital status, educational level, occupation and residential district had different levels of satisfaction with the overall services of the Provincial Electricity Authority based on PEA 4.0 at a statistically significant level of .05. 5) The management of the Provincial Electricity Authority had a positive relationship with the customer satisfaction of PEA 4.0 at a very high level.

Faculty Management Science Student's signature
Field of Study Business Administration Advisor's signature
Academic year 2020

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุรชาติ ปรธาน กรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ และผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี รามัญ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้ข้อเสนอแนะ และแนะนำ อีกทั้งยังได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่แบบสอบถามจนเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ รศ.จิตติมา อัครธิพิงศ์ ดร.อารมณ เอี่ยมประเสริฐ รองศาสตราจารย์ ปรานี ดันประยูร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันทนา เนาว์วัน และ ดร.กิติมา ทามาดี ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือในการวิจัย ให้คำแนะนำ และช่วยปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ถูกต้อง และขอขอบพระคุณผู้ให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณทุกคนที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา คุณความดี และประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบุพการี คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้ความรัก ตลอดจนบูรพาจารย์ที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จตามประสงค์

กันยามาส แก้วกมล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ถ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ.....	14
ความหมายของการบริหารจัดการ.....	14
ทฤษฎีการบริหารจัดการ.....	16
กระบวนการบริหาร.....	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ.....	23
ความหมายของความพึงพอใจ.....	23
ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ.....	25
ลักษณะของความพึงพอใจ.....	27
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	การวัดความพึงพอใจ.....	30
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	32
	แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0.....	35
	ความหมายของการบริการ.....	35
	ความสำคัญของการบริการ.....	35
	ลักษณะของการให้บริการ.....	38
	การบริการสมัยใหม่ในยุค 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	42
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
	งานวิจัยในประเทศ.....	48
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	53
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
	การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	65
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	67
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	103

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	160
สรุปผลการวิจัย.....	160
อภิปรายผล.....	169
ข้อเสนอแนะ.....	172
บรรณานุกรม.....	175
ภาคผนวก.....	182
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ หนังสือขอความอนุเคราะห์ใน การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์.....	183
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	191
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	202
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	210

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสังเคราะห์กระบวนการบริหารเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
2 การสังเคราะห์การให้บริการ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45
3 สรุปตัวแปรที่นำไปกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย.....	46
4 ประชากรผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	55
5 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	57
6 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอำเภอ.....	58
7 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	65
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม.....	67
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน.....	68
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ.....	69
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ.....	70
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม.....	71
13 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ	72
14 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	73
15 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	74
17 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	75
18 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	76
19 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	76
20 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	77
21 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	78
22 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	79
23 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	79
24 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
26 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	82
27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	83
28 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	84
29 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	85
30 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	86
31 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ.....	87
32 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วย วิธี Fisher's LSD.....	88
33 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วย วิธี Fisher's LSD.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วย วิธี Fisher's LSD.....	90
35 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วย วิธี Fisher's LSD.....	91
36 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วย วิธี Fisher's LSD.....	92
37 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
38 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อยู่อาศัย.....	94
39 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	95
40 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	97
41 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	99
42 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	102
44 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม.....	104
45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก.....	105
46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว.....	106
47 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ.....	107
48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร.....	108
49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย.....	109
50 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง.....	110
51 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	111
52 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	112
53 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	113
54 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	115
56 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	116
57 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	117
58 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	118
59 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	119
60 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	120
61 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	121
62 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	122
63 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
64 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	123
65 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	124
66 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา	125
67 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	126
68 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	127
69 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	128
70 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	129
71 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	130
72 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
73 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	132
74 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ.....	133
75 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	134
76 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	135
77 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	136
78 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	137
79 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	138
80 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	139
81 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
82 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	141
83 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่.....	142
84 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	144
85 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	146
86 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	148
87 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	150
88 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	152
89 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	154
90 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	156

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 91 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 158

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
---	---------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการมีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายให้เป็นไปตามระบบและกลไกภาครัฐที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการโดยการขับเคลื่อนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งถือเป็นการปฏิรูปเศรษฐกิจใหม่เพื่อเข้าสู่ยุค 4.0 และเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) นโยบายนี้สอดคล้องกับทิศทางอุตสาหกรรมของโลก ซึ่งในอนาคตเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีของคนในโลก เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างรวดเร็วโดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ 2) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 3) สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 4) ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล 5) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และ 6) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้มีแนวทางการปฏิรูปนโยบายการค้า คือ 1) ก้าวสู่ยุคอุปสงค์นำการค้า 2) ก้าวสู่การเป็นเศรษฐกิจการค้าที่ใช้ภาคบริการเป็นตัวนำ 3) ปรับบทบาทจากการกำกับและควบคุมเป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกทางการค้า และ 4) พัฒนาภาคการผลิตสู่การสร้างมูลค่า (ธุรกิจงาน สานนท์ และคณะ, 2560, หน้า 17)

วัตถุประสงค์สำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐในยุคใหม่ คือ การสร้างระบบกิจกรรม (Activities System) หรือสมรรถนะ (Competency) ที่มุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่า (Value) คือ ประโยชน์โดยรวม หรือคุณลักษณะของการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ประโยชน์จาก สินทรัพย์ (Asset) ขององค์กร และโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมขององค์กร หากองค์กรใดสามารถสร้างคุณค่าไปตอบสนองความต้องการ และคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สำเร็จ ย่อมทำให้ได้ผลตอบแทนที่ดี สำหรับบริษัทเอกชนผลตอบแทนที่กลับมา อาจจะเป็นผลตอบแทนทางการเงิน (Financial Return) ได้แก่ ยอดขาย หรือกำไรของบริษัท เพราะเมื่อองค์กรสามารถสร้างคุณค่า (Value) ให้ผู้รับบริการได้เพิ่มขึ้น ผู้รับบริการก็พร้อมจะมอบมูลค่า (Value) ให้องค์กรนั้น

เช่นเดียวกัน แต่สำหรับส่วนราชการผลตอบแทนจะไม่ใช่ผลตอบแทนทางการเงิน แต่เป็นการยอมรับ นับถือทางสังคม (Social Recognition) ซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะแสดงออก คือ การยอมรับ ศรัทธา ความร่วมมือกับส่วนราชการเหล่านั้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า หากส่วนราชการใดสามารถสร้าง และส่งมอบคุณค่าให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน จะมีผู้สนับสนุนการดำเนินการของส่วนราชการเหล่านี้เป็นจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้การดำเนินการใด ๆ ของส่วนราชการนั้น เป็นไปได้อย่างดี เนื่องจากมีแรงต้านน้อย และมีผู้เต็มใจร่วมมือด้วยเป็นจำนวนมากนั่นเอง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการที่ดีย่อมส่งผลต่อการให้บริการที่ดีด้วยเช่นกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562, หน้า 43)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบด้านการให้บริการ สาธารณูปโภคด้านพลังงานไฟฟ้า มีภารกิจในการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดให้การบริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ตามความต้องการของลูกค้าในยุค 4.0 ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสะดวก คือ ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา 2) ด้านความรวดเร็ว คือ บริการที่ฉับไว การตอบสนองที่รวดเร็วแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด 3) ด้านความน่าเชื่อถือ คือ สิ่งที่ดี รันดี และสร้างความเชื่อใจให้กับลูกค้าได้ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ 4) ความเป็นมิตร คือ ลูกค้าต้องการที่ปรึกษา เพื่อนคู่คิด ช่วยตัดสินใจ และแก้ปัญหา 5) ความทันสมัย คือ การบริการ และเทคโนโลยีที่ช่วยให้การใช้ชีวิตปัจจุบันง่ายขึ้น และ 6) ความถูกต้อง คือ ลูกค้าได้รับการบริการตามความต้องการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2560, เว็บไซต์) แต่อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาด้านการให้บริการซึ่งดูได้จากสถิติจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ในปี 2560 มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 200 เรื่อง/ล้านราย/ปี โดยประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียน 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำนวน 1,620 ราย ด้านการให้บริการ จำนวน 879 ราย และด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน 442 ราย และจากสรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนปี พ.ศ. 2560 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal) และข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก สปท. PEA) โดยข้อร้องเรียนด้านงานบริการ

ในพื้นที่ภาค 3 (พื้นที่ภาคกลาง) ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนข้อร้องเรียน 996 ราย ส่วนในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนข้อร้องเรียน 1,027 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.11 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561, หน้า 2 - 3)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนา หรือปรับปรุงการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 121,484 ราย (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2560, หน้า 15)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 ราย ได้มาโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณิทราบจำนวนประชากรของ ยามาเน (Yamane, 1973, p.125) ที่ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ด้วย การสุ่มตัวอย่าง

แบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ และการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพ

2.1.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.1.5 อาชีพ

2.1.1.6 ภูมิลำเนา

2.1.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 การบริหารจัดการ ประกอบด้วย

2.1.2.1 ด้านการวางแผน

2.1.2.2 ด้านการจัดองค์การ

2.1.2.3 ด้านการนำ

2.1.2.4 ด้านการควบคุม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต PEA

4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านความสะอาด

2.2.2 ด้านความรวดเร็ว

2.2.3 ด้านความน่าเชื่อถือ

2.2.4 ด้านความเป็นมิตร

2.2.5 ด้านความทันสมัย

2.2.6 ด้านถูกต้อง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

ด้านการวางแผน หมายถึง การดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก จัดพนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน และสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ด้านการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานโดยพนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ พนักงานประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานได้รับอำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้เป็นอย่างดี และมีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่จุดบริการ

ด้านการนำ หมายถึง การดำเนินงานโดยพนักงานได้รับการอบรมจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี และพนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

ด้านการควบคุม หมายถึง การดำเนินงานโดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอยู่เสมอ มีการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถามหลังจากติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป มีการประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการ และมีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต่อผู้บริหารผ่านเว็บไซต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ในด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมิตร ด้านความทันสมัย และด้านถูกต้อง

ด้านความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการ โดยสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า มีการบริการด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ และสามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้สะดวก

ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการ โดยมีจุดให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว การขอใช้ไฟฟ้าแบบวัน ทัทช์ เซอร์วิส (One touch service) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบเอกสาร/คำร้อง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการชำระเงินเสร็จสิ้นภายใน 15 นาที และมีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาตรฐาน สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้

ด้านความเป็นมิตร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการ โดยพนักงานมีการทักทาย และให้ความช่วยเหลืออย่างสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน มีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน คำนึงถึงจิตใจในการให้บริการเป็นหลัก และให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านความทันสมัย หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการ โดยมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่านมือถือเป็นหลัก มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง บัตรประชาชนใบเดียวสามารถมาชำระบริการได้อย่างสะดวก มีระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต นำแอปพลิเคชันพีอีเอส มาร์ท พลัส (PEA smart plus) มาให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone) และแสดงค่าใช้จ่ายและเงินทอนผ่านจอสัมผัส (Touch screen monitor)

ด้านความถูกต้อง หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการ โดยพนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ไม่เพิกเฉยข้อคำร้องเรียนต่าง ๆ มีการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรวดเร็ว และพนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
3. การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่รับจากงานวิจัย

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถนำข้อมูลด้านการบริหารจัดการของไปพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูง
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูง
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถนำข้อมูลการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างกัน
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถนำข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการคุณภาพการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถนำข้อมูลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และนำแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำเสนอเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
 - 2.1 ความหมายของการบริหารจัดการ
 - 2.2 ทฤษฎีการบริหารจัดการ
 - 2.3 กระบวนการบริหาร
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
 - 3.3 ลักษณะของความพึงพอใจ
 - 3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ
 - 3.5 การวัดความพึงพอใจ
 - 3.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0
 - 4.1 ความหมายของการบริการ
 - 4.2 ความสำคัญของการบริการ
 - 4.3 ลักษณะของการให้บริการ
 - 4.4 การบริการสมัยใหม่ในยุค 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประวัติความเป็นมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อ พ.ศ. 2497 มีสำนักงานแห่งแรก ตั้งอยู่ที่ ถนนเทศบาลสาย 1 พ.ศ. 2504 ย้ายสำนักงานจากเดิมไปอยู่ที่อาคารพาณิชย์เชิงสะพานปรีดี (อาคารเช่า) พ.ศ. 2513 ย้ายสำนักงานจากเดิมไปที่ถนนโรจนะ ตรงข้าม โรงแรมอุทองอินน์ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2559, เว็บไซต์)

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมที่ยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

“จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และประเทศ ข้างเคียงได้มาตรฐานสากล”

“ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง”

“มีการบริหาร การจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ”

ทิศทางและบทบาทการดำเนินงานในอนาคตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการพิจารณาสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และที่จะเกิดขึ้นในอนาคตประกอบกับความสามารถในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำมาสู่การกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจภายใต้วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558, หน้า 24 - 25)

1. เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล
2. เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า
3. เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
4. เพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรในการลงทุน สร้างตลาดใหม่ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ
5. เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. มีการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับการยกระดับ CG และ CSR สู่มาตรฐานสากลใน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล และมุ่งสู่มาตรฐานสากลของ OECD Principles of Corporate Governance ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม รวมถึงความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการบริหารจัดการองค์กร

2. มีการส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยมีการวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยขับเคลื่อน เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและการกำหนดแผนงานสู่ความยั่งยืนภายในองค์กรและให้ความสำคัญในการยกระดับสมรรถนะขององค์กรสู่ความยั่งยืน โดยมีทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ

3. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นในการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ นโยบาย และมาตรฐานทั้งในและต่างประเทศ โดยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยให้มีการดำเนินงานในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น รวมถึงมุ่งเน้นการกำกับการดำเนินงานของบริษัทในเครือให้มีประสิทธิภาพ

4. เป็นองค์กรที่มีการบริหารและจัดสรรสินทรัพย์อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยกลยุทธ์จะมุ่งเน้นการพัฒนาระบบ Asset Management เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรที่มีอยู่ และสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับองค์กร รวมถึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Stream Line Process) พัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน ให้มีประสิทธิภาพ โดยลดต้นทุน ลดระยะเวลา และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

5. มีการจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยกลยุทธ์ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึงซึ่งจะพัฒนาระบบไฟฟ้าและก่อสร้างสถานีไฟฟ้า เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอมีความมั่นคง เชื่อถือได้ รวมถึงการปรับปรุงพัฒนามาตรฐาน PEA Standard ของระบบจำหน่าย ไฟฟ้าและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ได้ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อนำไปสู่การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างเต็มประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมต่อแหล่งพลังงานทดแทน ซึ่งเป็นแหล่งผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กที่กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

6. ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยกลยุทธ์มุ่งเน้นในการบริหารทุนมนุษย์ในลักษณะเชิงกลยุทธ์มากขึ้น (Strategic HRM) ซึ่งจะพัฒนาระบบการบริหารคนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าองค์กรจะมีทั้งคนเก่ง และคนดี (Talent) ทำงาน เพื่อให้

องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยให้ความสำคัญใน 3 ประเด็น ได้แก่ ปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว โดยมีอัตรากำลังที่เหมาะสม รวมถึงการจัดเส้นทางสายอาชีพและสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้กับพนักงาน (Career Development) การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment & Selection) และระบบการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

7. สร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงโดยการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) ทั้งในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และคุณลักษณะ (Other Characteristics) ให้มีความพร้อม สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

8. มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการศึกษาปัจจัยและระดับความต้องการของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะมีการวิเคราะห์สารสนเทศจากการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และนำมาสรุปผลเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

9. มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร โดยการนำข้อมูลเสียง (Voice of the Customer) จากลูกค้ามาปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

10. แสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ โดยกลยุทธ์จะมุ่งเน้นในการส่งเสริมการลงทุนและพัฒนาธุรกิจ ทั้งงานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและงานที่ปรึกษาโดยร่วมมือทางวิชาการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านกิจการไฟฟ้าและพัฒนาความร่วมมือพันธมิตรของภาครัฐและภาคเอกชนในการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้จะให้ความสำคัญในการเพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริมขององค์กร เพื่อเพิ่มสัดส่วนรายได้ จากธุรกิจเสริมต่อรายได้รวมขององค์กร

11. เป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านพลังงานทดแทนและด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญ ใน 3 กลยุทธ์ ได้แก่ ส่งเสริม/ร่วมพัฒนาเรื่อง DSM (Demand Side Management) ร่วมดำเนินการให้มีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน และการสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการอนุรักษ์พลังงาน

12. ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กรและการสร้างสถาบันวิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมในงาน Smart Grid & Strong Grid เพื่อเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และทันสมัย รวมถึงการศึกษาแนวทางการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้สามารถรองรับการรับซื้อพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือกที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

13. พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน และยกระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้มีมาตรฐาน เพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงาน รวมถึงให้ความสำคัญในการพัฒนาเรื่อง Data Utilization โดยการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลขององค์กร ให้มีพร้อมใช้ทันกาล ถูกต้องเชื่อถือได้ นอกจากนี้จะมีการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลด้านการปฏิบัติงานสู่ มาตรฐานสากล

ยุค PEA 4.0

PEA 4.0 คือ การขับเคลื่อนองค์กรด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมและ ธุรกิจใหม่ พัฒนาระบบการทำงานที่รองรับ Thailand 4.0 และ e-Government สร้างมาตรฐาน งานบริการที่เป็นเลิศ และพัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัยมั่นคง เชื่อถือได้ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรับโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร ผู้การเป็น “การไฟฟ้า แห่งอนาคต” (The Electric Utility of the Future) “พัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วย เทคโนโลยี” มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่าง ต่อเนื่องด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพและบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่ส่งเสริมการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี Digital และ พลังงานทดแทนมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสนับสนุนธุรกิจใหม่ ขับเคลื่อน กระบวนการหลักที่สำคัญ 7 ด้าน ประกอบด้วย การพัฒนานวัตกรรมให้เป็นทุนมนุษย์ บริการที่เป็น เลิศ พัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัย ดูแลและบำรุงรักษาสินทรัพย์ สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร จัดการตลอดในการลงทุนธุรกิจใหม่ โดยมีโครงการและ แผนงานที่สำคัญ อาทิ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554, เว็บไซต์)

1. โครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ 1 ก่อสร้างสถานีไฟฟ้าระบบส่งและ ระบบจำหน่ายทั่วประเทศเพื่อเสริมประสิทธิภาพความมั่นคงระบบไฟฟ้า
2. โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย
3. โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 2 จำนวน 4 พื้นที่ จังหวัดเชียงราย นราธิวาส นครพนมและกาญจนบุรี

4. การพัฒนาพื้นที่ตามแนวระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) ประกอบด้วย จังหวัด ชลบุรี ระยอง และระยอง เพื่อรองรับความต้องการไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคตและเพิ่มความมั่นคงของระบบไฟฟ้า อาทิ โครงการเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์สั่งการจ่ายไฟ โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าในเมืองใหญ่ ระยะที่ 1

5. โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรี ระยะเวลาดำเนินการปี พ.ศ. 2560-2563

6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาควิจัยและพัฒนาต้นแบบแพลตฟอร์มระบบบริหารและจัดการพลังงานอัจฉริยะ (PEA HiVE Platform) สำหรับบ้านพักอาศัยสามารถควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้า ภายในบ้านและรองรับรถยนต์ไฟฟ้า จัดการพลังงานให้สอดคล้องกับพลังงานไฟฟ้าจาก Solar PV Rooftop ตรวจสอบ ติดตาม ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ ในและนอกบ้าน

7. การเปิดตัวธุรกิจ EV Charging Station ในส่วนภูมิภาค ให้บริการสำหรับรถยนต์ พลังงานไฟฟ้านำร่องที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมาและมีแผนสร้างสถานีอัดประจุในเส้นทางหลักสู่เมืองใหญ่และ แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ 5 เส้นทาง จำนวน 11 แห่ง

8. การจัดระเบียบสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้าของ กฟภ. โดยลงนามสัญญาให้บริการพาด สายและหรือติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมกับหน่วยงานพันธมิตร เพื่อภูมิทัศน์ที่ดีส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ

สรุปได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความ พึงพอใจของลูกค้า มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร ทั้งนี้เป็นไปเพื่อตอบสนองความ ต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2553, หน้า 2) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยบุคลากรและ ทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) เป็นกระบวนการของการ

ดำเนินงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน 2) เน้นที่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และ 3) การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยผสมผสานบุคลากรและทรัพยากร

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2555, หน้า 1) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่สามารถเกิดขึ้นในระดับครอบครัวเช่นเดียวกับที่พ่อแม่และลูก ๆ ในฐานะกลุ่มที่รวมกันทำสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555, หน้า 22) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

วิโรจน์ สารรัตนะ (2555, หน้า 3 - 5) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นาวา วงษ์พรม (2559, หน้า 3) กล่าวถึง ความหมายของการบริหารและการจัดการ ไว้ว่า การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Administratae แปลว่า ช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก การบริหารคือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ได้แก่ บุคลากร (Men) ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ (Materials) งบประมาณ (Money) และการจัดการ (Management) การนำเอาศาสตร์และศิลป์ในการบริหารไปบูรณาการส่วนต่าง ๆ ให้ประสานสัมพันธ์กันได้อย่างลงตัว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งในด้านประสิทธิผลและด้านประสิทธิภาพ การบริหาร มักใช้กับหน่วยงานองค์กรภาครัฐหรือหน่วยงานองค์กรที่ไม่แสดงหาผลกำไร ส่วนการจัดการ (Management) นิยมใช้กับภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไรหรือกำไรสูงสุด ในปัจจุบันหลายหน่วยงานนำมาใช้ควบกันว่าการบริหารจัดการ (Management Administration) ซึ่งหมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใดๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร

โรบิน และดีเซนโซ (Robbins & DeCenzo, 2005, หน้า 34) กล่าวว่า การบริหารหรือการจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ทำงานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคน และทรัพยากรขององค์กร

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การ

จัดการองค์กร การนำ และการควบคุม เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

2.2 ทฤษฎีการบริหารจัดการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีการบริหารจัดการไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีพอสคอร์ต (POSDCORB) เป็นแนวคิดของ กุลลิค และเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1937, p.122) สอนนักธุรกิจชาวเยอรมัน ประกอบด้วยหลักการบริหาร 7 ประการ ได้แก่

- 1.1 การวางแผน (Planning)
- 1.2 การจัดองค์กร (Organizing)
- 1.3 การจัดบุคลากร (Staffing)
- 1.4 การวินิจฉัยสั่งการ (Directing)
- 1.5 การประสานงาน (Coordinating)
- 1.6 การรายงาน (Reporting)
- 1.7 การงบประมาณ (Budgeting)

2. ทฤษฎี 4Ms ถือเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่กล่าวถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยหลักในการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ (นาวา วงษ์พรม, 2559, หน้า 8)

- 2.1 บุคลากร (Men)
- 2.2 เงิน (Money)
- 2.3 วัสดุ (Materials)
- 2.4 การจัดการ (Management)

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ เป็นแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 122-144) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 5 ประการ ได้แก่

- 3.1 ความต้องการด้านร่างกาย
- 3.2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย
- 3.3 ความต้องการด้านสังคม
- 3.4 ความต้องการการยอมรับจากสังคม
- 3.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จ

4. ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Situational Management Theory) หรือ ทฤษฎีอุปติการณณ์ คิดค้นโดยฟิดเลอร์ (Fiedler, 1967, p.1) โดยเปลี่ยนจากการมองการบริหารในเชิงปรัชญาไปสู่การบริหารในเชิงความเป็นจริง โดยถือว่า การเลือกทางออกที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาทางการบริหารถือว่าไม่มีวิธีใดดีที่สุด หลักการบริหารที่ดีคือ การบริหารตามสถานการณ์ ในบาง

สถานการณ์จึงต้องอาศัยการตัดสินใจที่เฉียบขาดของผู้บริหาร แต่บางครั้งก็ต้องอาศัยแรงจูงใจ หรือนำหลาย ๆ ทฤษฎีเข้ามาใช้ในแต่ละสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมขององค์การ การบริหารจัดการในบางสถานการณ์อาจมีความแตกต่างกันไป จึงต้องอาศัยหลักการต่าง ๆ ดังนี้

4.1 สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและรูปแบบในการบริหารที่เหมาะสม

4.2 การบริหารจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด

4.3 เป็นการผสมผสานแนวคิดระหว่างระบบปิดกับระบบเปิด และยอมรับหลักการของทฤษฎีที่ว่า ทุกส่วนของระบบต้องสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

4.4 คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าจะแสวงหาวิธีการที่ดีเลิศมาใช้ในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยด้านจิตวิทยาประกอบการพิจารณา

4.5 เน้นให้ผู้บริหารรู้จักใช้การพิจารณาความแตกต่างที่มีอยู่ในหน่วยงาน ทั้งในด้านบุคคล ระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการ การควบคุมงาน ความสัมพันธ์ของบุคคลเป้าหมายของการดำเนินงาน เป็นต้น

5. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นแนวคิดของแมกเกรเกอร์ (McGregor, 1960, pp. 49-52) ศาสตราจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารของสถาบัน MIT โดยอธิบายลักษณะของมนุษย์ไว้ 2 ลักษณะดังนี้

5.1 ทฤษฎี X ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับคนและงานว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้จะได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

5.2 ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

6. ทฤษฎี Z เป็นแนวคิดของ โอชิ (Ouchi, 1981, p.2) ศาสตราจารย์ชาวญี่ปุ่น โดยรวมเอาทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์มารวมเข้าด้วยกัน โดยเสนอว่าองค์การต้องมีหลักเกณฑ์ในการควบคุมมนุษย์ แต่มนุษย์ก็มีความต้องการและรักอิสระ ผู้บริหารจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปรับ

เป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับเป้าหมายของบุคลากรในองค์การ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

- 6.1 การทำให้ปรัชญาที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จ
- 6.2 การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6.3 การให้ความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 6.4 การให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การนำทฤษฎี Z มาใช้ควรให้ความสำคัญกับเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย คนในองค์การต้องซื่อสัตย์ต่อกัน คนในองค์การต้องมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และคนในองค์การต้องมีความใกล้ชิดเป็นกันเอง

7. ทฤษฎีการบริหารแบบมีส่วนร่วม คิดค้นโดย อาร์กิริส (Argyris, 1957, p.223) นักทฤษฎีองค์การที่เน้นโครงสร้างขององค์การ โดยให้นิยามการมีส่วนร่วมว่า เป็นแรงจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมกันพัฒนาองค์การอย่างเต็มที่ การมีส่วนร่วมประกอบด้วย

- 7.1 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- 7.2 การมีส่วนร่วมทำให้เกิดการยอมรับเป้าหมายขององค์การ
- 7.3 การมีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำนึกต่อหน้าที่และความรับผิดชอบ

การบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยการให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการประเมินผล หากผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ย่อมเป็นรากฐานในการสร้างจิตสำนึก สร้างความพึงพอใจในการทำงานและสร้างความผูกพันต่อองค์การได้มากยิ่งขึ้น

แก่นเนื้อหาของสาระของทฤษฎี โดยแท้จริงแล้วมิได้มีลักษณะเป็นสัจธรรมเสมอไปแม้จะต้องการผ่านทดสอบแล้วทดสอบอีกจนเป็นที่น่าเชื่อถือ และเมื่อเวลาผ่านไป บางข้อความในทฤษฎีอาจจะไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง สถานการณ์ หรือสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขทฤษฎีนั้น ๆ ให้ถูกต้อง หรืออาจยกเลิกไปก็ได้ นั่นคือ ความจำเป็นที่ผู้บริหารองค์การจะต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้ทฤษฎีและหลักการบริหารใหม่ ๆ ทั้งยังต้องอาศัยศิลปะในการบูรณาการศาสตร์เหล่านั้น มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการองค์การของตนเอง เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

2.3 กระบวนการบริหาร

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กำหนดกระบวนการในการบริหารไว้ ดังนี้

เสนาะ ดิยาวี (2551, หน้า 13) กล่าวว่า หน้าที่ทางการบริหาร (Management process) เป็นสิ่งที่ระบุให้รู้ว่ากรอบของงานบริหารมีอะไรบ้าง หรือผู้บริหารต้องทำหน้าที่อะไรในการบริหารงาน การที่จะเรียนรู้และเข้าใจเรื่องการบริหารองค์การมีแนวการเรียนรู้หลายแนวทาง แต่แนวทางการศึกษาหน้าที่ทางการบริหารเป็นขั้นพื้นฐานที่ทำให้เข้าใจง่ายเพราะมีขั้นตอนที่เป็นเหตุเป็นผลและเป็นขั้นตอนตามลำดับก่อนหลังของการบริหารงาน เดิมขั้นตอนทางการบริหารอาจมีมากกว่านี้แต่ที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นที่ยอมรับกันในตำราบริหารสมัยใหม่ส่วนใหญ่จะแบ่งออกเป็น 4 หน้าที่ด้วยกัน คือ

1. การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดขึ้นมาล่วงหน้าว่าเป้าหมายเป็นอย่างไร และจะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น หน้าที่ในการวางแผนจะต้องระบุผลงานที่ต้องการและหนทางที่จะทำให้ได้ผลงานนั้น การวางแผนเป็นการตัดสินใจในปัจจุบันที่จะเลือกวิธีการกระทำเพื่อให้ได้ผลตามต้องการในอนาคต ส่วนปัจจัยที่จะทำให้ได้ตามเป้าหมายมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์อันอาจเกิดขึ้นในอนาคต

2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดสรรทรัพยากรและการเตรียมกิจกรรมที่จะมอบหมายให้คนหรือกลุ่มคนดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การจัดองค์การจึงเกี่ยวข้องกับกำหนดกิจกรรมและทรัพยากรซึ่งเท่ากับการทำแผนให้เกิดขึ้นจริงโดยกำหนดงานการมอบหมายให้คน และการสนับสนุนบุคคลเหล่านั้นทางด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี

3. การนำ (Leading) คือ กระบวนการในการกระตุ้นส่งเสริมคนให้ทำงานเพื่อบรรลุผลตามแผนงานที่กำหนดไว้ การนำเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำให้คนงานร่วมกันจนสำเร็จผลตามเป้าหมายขององค์การ กระบวนการนำนี้จะสร้างคนให้เกิดความผูกพันในงาน ส่งเสริมให้คนเต็มใจที่จะทำงานและกระตุ้นให้คนทุ่มเทและอุทิศตัวเองให้กับงานจนได้ผลตามที่ต้องการ

4. การควบคุม (Controlling) คือ กระบวนการในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับผลงานกับเป้าหมายหรือมาตรฐาน และแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมาย การควบคุมนี้จะทำให้ผู้บริหารรับผิดชอบในการติดตามความก้าวหน้าในงาน กำกับดูแลการทำงานของผูปฏิบัติงาน ตลอดจนติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติถึงผลการทำงานนั้น

กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2552, หน้า 4 - 5) กล่าวว่า ในการบริหารงานท่ามกลางภูมิทัศน์ของการแข่งขันใหม่หน้าที่ของการบริหารตาม POLC ยังคงเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ที่ต้องการบรรลุผล หรือสัมฤทธิ์ผล และการตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เหมาะสมที่จำเป็นต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว การวางแผนก็จะครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ SWOT การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดทิศทางขององค์การ การกำหนดทางเลือกของการบริหาร

2. การจัดองค์การ (Organization) เดิมมีความหมายว่าเป็นการจัดสรรคนทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง แต่ความหมายใหม่คือต้องสร้างองค์การให้มีลักษณะพลวัต (Building a dynamic organization) โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ในการบริหาร กำหนดความรับผิดชอบระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา องค์การที่มีลักษณะเป็นพลวัตจะให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด ผู้บริหารจะต้องสามารถดึงดูดหรือล่อใจคนเข้าสู่องค์การและรักษาคไว้เพื่อนำความคิด หรือทุนปัญญาไปใช้ประโยชน์

3. การนำ (Leadership) ความหมายใหม่ คือ การระดมกำลังคน (Mobilizing people) ซึ่งไม่ได้หมายถึงการวางแผนจากระดับสูง แต่การนำ คือ การที่ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความสามารถในการระดมกำลังคนให้สามารถใช้ความสามารถและสมองให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้นำจะต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิผล มีการกำหนดทิศทาง การสร้างแรงจูงใจ และการสื่อสารกับบุคลากร

4. การควบคุม (Control) หมายถึง การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลง (Learning and changing) ในการบริหารจะประกอบด้วยกิจกรรมง่าย ๆ 2 อย่าง คือ การคิดและการทำ และมีบุคคลสำคัญสองกลุ่ม คือ ผู้คิด (Thinker) และผู้ทำ (Doer) เดิมนักวิชาการบอกว่า การบริหารการวางแผนมีความสำคัญมากที่สุด ถูกครอบไปทุกกระบวนการบริหาร แต่สมัยใหม่เห็นว่าหากปราศจากการควบคุมที่ดี การวางแผน การจัดองค์การ และการนำก็จะสำเร็จไม่ได้เช่นกัน การควบคุมประกอบไปด้วยกิจกรรมการตรวจสอบ การตรวจงาน การประเมินผล การควบคุมเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลง การควบคุมจะลดความสูญเสียในองค์การ การควบคุมจะเริ่มตั้งแต่แบ่งเป็นกระบวนการ ปัจจัยนำเข้า ควบคุมสินค้าและบริการ หรือวิธีควบคุมแบบ Balance scorecard การควบคุมพฤติกรรม การควบคุมสต็อกและการจัดส่ง

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2553, หน้า 3) กล่าวว่า ในปัจจุบันนักวิชาการด้านการจัดการได้สรุปขั้นตอนของการจัดการเหลือเพียง 4 ประการ สำหรับกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือเรียกว่า POLC มีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน การดำเนินงานของทั้งองค์การภาครัฐและเอกชนในปัจจุบันได้นำหลักการจัดการมาปฏิบัติใช้ในการดำเนินงานอย่างเห็นได้ชัด โดยหลักการแรกจะทุกองค์การนำมาใช้เพื่อความก้าวหน้าในอนาคตขององค์การ คือ การวางแผน กล่าวได้ว่าการวางแผนเป็นหน้าที่สำคัญ และเป็นหน้าที่แรกในการจัดการ เนื่องจากผลที่จะได้รับจากการทำงานที่ประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไขึ้นอยู่กับความชัดเจน และรายละเอียดที่รัดกุมของแผนงานในเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ การวางแผนอย่างเป็นระบบ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางองค์การได้เป็นอย่างดี

2. การจัดองค์การ เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการวางแผนซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นความพยายามขององค์การที่ต้องการมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงาน โดยมุ่งเน้นด้านการจัดกระบวนการภายในองค์การ ทั้งโครงสร้างองค์การ การกระจายอำนาจ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การนำ หรือการสั่งการ เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อบังคับให้ปฏิบัติงาน และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือสั่งการหรือการอำนวยการ (Directing) ซึ่งทั้ง 3 คำนี้สามารถใช้แทนกันได้ เพราะการนำ การสั่งการ หรือการอำนวยการ ล้วนเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการมอบหมาย และสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

4. การควบคุม เป็นหน้าที่หลักในการจัดการระบบงาน และระบบคนตั้งแต่เริ่มการวางแผน โดยมีการวินิจฉัย และการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ หากพบว่าไม่เป็นไปตามที่กำหนด ก็สามารถทำการปรับเปลี่ยนวิธีการให้สามารถดำเนินไปในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมโดยหวังผลสำเร็จของงานตามแผนที่วางไว้เป็นสำคัญ ในขั้นตอนนี้รวมถึงการสรรหา คัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งงานการนิเทศ ติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านบุคลากร การเงิน และผลของงาน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2555, หน้า 42) กล่าวว่า กระบวนการบริหารควรประกอบด้วย 4 ประการคือ

1. การวางแผน เป็นการกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญเริ่มจากวิสัยทัศน์ และพันธกิจตามด้วยจุดหมาย และแผนที่จะให้บรรลุจุดหมาย

2. การจัดองค์การ เป็นการออกแบบโครงสร้างองค์การเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมาย

3. การนำ เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้อิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. การควบคุมองค์การ เป็นกระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุตามจุดหมายที่กำหนดไว้

โรบิน และดีเซนโซ (Robbins & DeCenzo, 2005, หน้า 34) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการเป็นหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำองค์การ และการควบคุม

จากการศึกษากระบวนการบริหารจัดการผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์ แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์กระบวนการบริหารเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

กระบวนการบริหาร	นักวิชาการ					สรุป
	เสนาะ ดิยาว (2551)	กฤษณ์ เพิ่มทันจิตต์ (2552)	เนตรพัฒนา ยาวีราข (2553)	วิโรจน์ สารรัตน์ (2555)	โรบิน และดีเซนโซ (Robbins & DeCenzo, 2005)	
ด้านการวางแผน	✓	✓	✓	✓	✓	5
ด้านการจัดองค์การ	✓	✓	✓	✓	✓	5
ด้านการนำ	✓	✓	✓	✓	✓	5
ด้านการควบคุม	✓	✓	✓	✓	✓	5

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ และด้านการควบคุม ซึ่งจะประสบความสำเร็จโดยการประยุกต์ใช้ 4 หน้าที่ใน กระบวนการบริหารจัดการดังนี้

ด้านการวางแผน หมายถึง การดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก จัดพนักงาน และอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน และสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ด้านการจัดองค์การ หมายถึง การดำเนินงานโดยพนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสม ตามความสามารถ พนักงานประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานได้รับอำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้เป็นอย่างดี และมีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ

ด้านการนำ หมายถึง การดำเนินงานโดยพนักงานได้รับการอบรมจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี และพนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

ด้านการควบคุม หมายถึง การดำเนินงานโดยพนักงานได้รับการอบรมจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี และพนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

พรพิมล คงนิม (2554, หน้า 10) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

สุวิมล คำย้อย (2555, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและรู้สึกดังกล่าวกว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557, หน้า 9) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อมรา อินทรวงศ์ (2557, หน้า 12) สรุปความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จรัสพงษ์ จงมีสุข (2558, หน้า 7) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ โดยมาจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของสิ่งที่ได้รับจริง กับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากคุณค่าของสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากคุณค่าของสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้แล้วจะทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ความพึงพอใจอาจใช้เป็นตัวชี้วัดของคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค

กู๊ด (Good, 1973, p.320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วรูม (Vroom, 1953, p. 328) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

วอลแมน (Wolman, 1973, p.384) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจ กับความคาดหวัง ดังนั้น ระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวังหากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าต่ำกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้บุคคลนี้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและ ประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

คูลเลน (Cullen, 2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการใช้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการใช้บริการนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการความต้องการก็จะไม่เกิด ส่วนความหมายของความพึงพอใจในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีต่อการใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ในด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมิตร ด้านความทันสมัย และด้านถูกต้อง

3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

มีนักวิชาการกล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ ดังนี้

จิรภัทร อรุณศิริประเสริฐ (2552, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินต่อไป เนื่องจากหากลูกค้าไม่มีความพึงพอใจในการใช้บริการ การที่ลูกค้าจะใช้บริการของบริษัทในครั้งต่อไปก็อาจจะไม่มี ดังนั้น บริษัทต่าง ๆ ควรมีการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ตลอดจนเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นการส่งผลถึงประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของบริษัท

พิสมัย จูเกษม (2553, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและ ผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับ การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิต

ศุภโชค อรทัย (2558, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการนั้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนถึงใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทาง

การตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อลูกค้าดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความหวังของลูกค้าและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ลูกค้าคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการแสดงความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป

3. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจบริการ ลูกค้าย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561, หน้า 15) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน และส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ โดยจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมาย แก่องค์กร หรือธุรกิจ ความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจ

ทำให้ธุรกิจสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจบริการ อีกทั้งลูกค้ายังได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

3.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการกล่าวถึง ลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้และความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ศักดิ์ พิริยะกิจไพฑูรย์ (2554, หน้า 25) กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาตามการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการหรือไม่ หรือจากสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงตามแต่ละสถานการณ์ไป ซึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจ

ประไพพิศ เลียบสื่อตระกูล และคณะ (2560, หน้า 17 - 18) ได้กล่าวถึง ลักษณะของความพึงพอใจว่ามีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล จำเป็นต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปแต่ละสถานการณ์

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ก่อนที่จะได้รับการบริการ มักจะมีมาตรฐานของการบริการไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ โฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ

คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจกับการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อย ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และ ในการรับบริการนั้นถ้าผู้รับบริการได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ หรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังผู้รับบริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ

มีนักวิชาการ นักวิจัยกล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการไว้ ดังนี้

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557, หน้า 9) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ ที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมและบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัดการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, หน้า 12 - 15) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ เป็นความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถไขทันทหรือไม่ล่าช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการมีหลายประการ ซึ่งแตกต่างกันไปตามบริบทที่นักวิชาการ นักวิจัยสนใจที่จะศึกษา เช่น คุณภาพการบริการ ราคา สถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์บริการ ราคาบริการ สถานที่ บริการ กระบวนการบริการ ความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ส่วนในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PE 4.0 ได้แก่ ด้านความ สะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ความเป็นมิตร ความทันสมัย และความถูกต้อง

3.5 การวัดความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ นักวิจัยกล่าวถึง การวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2551, หน้า 100 - 102) ได้ศึกษาการวัดความพอใจจากการตีความ คำพูดของคนที่เราต้องการวัดนั้นพบว่า คนอาจเปิดเผยสิ่งที่เป็นทัศนคติเพียงบางส่วน โดยส่วนใหญ่ จะถูกเก็บเป็นความลับส่วนตัว หรือแม้ผู้นั้นเต็มใจที่จะเปิดเผยแต่ด้วยเหตุที่ทัศนคติเป็นเรื่อง สลับซับซ้อน จึงยากที่จะถ่ายทอดมาได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการดังนั้น การที่จะวัดทัศนคติจึงเป็น เรื่องที่ค่อนข้างยาก เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ หรือแม้จะสามารถ สังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมก็ตาม ซึ่งเป็นประเด็นที่ทำทายนักสังคมศาสตร์ ทำให้เกิดความ พยายามที่จะสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีความ เทียงตรงแม่นยำสูง และมีความน่าเชื่อถือ โดยเครื่องมือดังกล่าวมีทั้งที่อยู่ในลักษณะแบบสอบถาม (Questionnaires) การใช้กรณีเหตุการณ์สำคัญ (Critical incidents) และการสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้กันค่อนข้างแพร่หลายในการวัดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ แบบสอบถามโดยมีตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่าที่ผู้ตอบให้ ตามลำดับค่าน้ำหนักของแต่ละตัวเลือกจนครบตัวเลือก เครื่องมือวัดในลักษณะนี้มีหลายแบบซึ่ง เรียกชื่อแตกต่างกัน

2. การใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ เป็นอีกเทคนิคหนึ่งที่ใช้วัดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ตอบเขียนบรรยายถึงเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานว่ามีเหตุการณ์ อะไรบ้างที่เกิดขึ้นกับตนเอง ที่ทำให้เขาพอใจหรือไม่พอใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากนั้นผู้เชี่ยวชาญ จะนำเหตุการณ์ดังกล่าวไปวิเคราะห์ ซึ่งเทคนิคนี้จะเป็นเทคนิคเชิงคุณภาพเพื่อพิจารณาความ

พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ แต่เป็นเทคนิคที่ใช้เวลาค่อนข้างมาก และผู้ตอบข้อมูลอาจจะมียคติในการตอบ หรือผู้วิเคราะห์อาจมียคติในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. การสัมภาษณ์ เทคนิคนี้เป็นวิธีวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยการสัมภาษณ์ พูดคุยแบบสองต่อสองกับบุคลากรในองค์กรอย่างละเอียด ซึ่งข้อดีคือ จะได้ข้อมูลเชิงลึกและทราบทัศนคติที่มีต่องานมากกว่าวิธีการตอบแบบสอบถาม ดังนั้นการใช้เทคนิคนี้จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้ตอบพูดความจริง มีความซื่อสัตย์ต่อกัน และระบายความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา ด้วยเหตุนี้การได้รับความร่วมมือคือจุดสำคัญของความสำเร็จในการเลือกใช้วิธีนี้ อีกทั้งจะต้องเลือกคำถามสัมภาษณ์อย่างรอบคอบ พร้อมทั้งมีระบบการบันทึกคำตอบที่ดี นอกจากนี้ยังต้องสร้างความไว้วางใจในการไม่ระบุชื่อผู้ตอบ และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของบุคลากรในองค์กร

ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน

สตอมโบร์ก (Stomborg, 1984, p.45) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจมีวิธีที่นิยมใช้กัน ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามซึ่งได้รับการทดสอบหา ความเที่ยงตรงและเชื่อถือแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีการนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสีย คือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามากและอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นที่วิธีนิยมมากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบหรือเติมคำ ข้อดีวิธีนี้คือได้คำตอบความหมายที่แน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจเป็นสถานะที่ต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

3.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 122-144) นักจิตวิทยาผู้ให้ข้อเสนอแนะว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจเขาเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์นั้น เกิดจากความต้องการบางอย่างและเกิดจากความพอใจเมื่อได้รับการตอบสนอง ซึ่งได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อให้อยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ ความต้องการทางเพศ ฯลฯ เพื่อตอบสนองความหิวกระหายของร่างกาย
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นแก่ร่างกายหรือให้ปลอดภัยจากการข่มขู่ บังคับ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการในการอยู่ร่วมกันการยอมรับจากผู้อื่น ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
4. ความต้องการเกียรติยศและการมีคุณค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นยกย่อง สรรเสริญ และความต้องการในการตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง หรือความก้าวหน้าทางด้านสถานภาพ เช่น อำนาจ ความสำเร็จ ชื่อเสียง การยกย่อง เป็นต้น
5. ความต้องการการแสดงออกได้ด้วยตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเข้าใจตนเองได้อย่างถ่องแท้ว่ามีความสามารถและมีศักยภาพเพียงไร ดังนั้น จึงต้องการที่จะใช้ความสามารถนั้น เพื่อสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1967, pp. 72-74) ได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อ การทำงาน ได้ปัจจัยที่ศึกษาได้ 2 ประเด็น ได้แก่

1. ปัจจัยการจูงใจ (Motivator) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานโดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำและ โอกาสที่จะก้าวหน้า

2. ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงานส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่เป็นการจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ (McGregor)

แมกเกรเกอร์ (McGregor, 1960, pp. 49-52) ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบาย ความแตกต่างในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรก เป็นทัศนะในทางลบ (Negative View) เรียกว่าทฤษฎี X และลักษณะที่ 2 เป็นทัศนะในทางบวก (Positive View) เรียกว่าทฤษฎี Y หลังจากผู้บริหารองค์การพิจารณากลุ่มผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคลแล้ว ผู้บริหารองค์การจะพิจารณาได้ว่าควรที่จะต้องควบคุมหรือบังคับบัญชาและจูงใจให้เขาทำการ บนกรอบของทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมมติฐานในการพิจารณาผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1.1 คนส่วนใหญ่มีสัญชาตญาณเกลียดกร้าน ไม่ชอบทำงานจะพยายามหลีกเลี่ยง การทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้ทำงานคล่องตามวัตถุประสงค์

1.3 คนโดยส่วนใหญ่ชอบให้มีผู้คนคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่บางคนมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้ แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อม ด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

2. ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

2.1 คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่น หรือการพักผ่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

2.3 การที่คนมีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2.5 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบค่อนข้างสูงในการใช้เงินธนาคาร ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1985, p.54) ได้นำแนวคิดของมาสโลว์มาปรับตามการวิจัยของเขาที่พบว่า ความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับขั้นตอนตามทฤษฎีบทของมาสโลว์ และสามารถสรุปเป็นทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง คือ E.R.G. Model โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ชนิด คือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 1-2 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการในเรื่องอาหาร ที่พักอาศัย ฯลฯ
 2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการมีส่วนร่วมและการมีเพื่อน
 3. ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 4-5 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การก้าวขึ้นเป็นผู้มีอำนาจ บารมี ฯลฯ
- ข้อแตกต่างของ อัลเดอร์เฟอร์ กับมาสโลว์ คือ ความต้องการ อัลเดอร์เฟอร์ ไม่เกิดขึ้นเป็นลำดับ แต่ขึ้นอยู่กับความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง จนเป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด ความต้องการใดได้รับ การตอบสนองเป็นที่พอใจน้อยสุด ความต้องการนั้นก็เป็นที่ต้องการมากที่สุด เป็นต้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy needs) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของเมคเกรเกอร์ (McGregor) และ ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. Model

4. แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ไว้ดังนี้

4.1 ความหมายของการบริการ

วิช พงศ์นภารักษ์ (2551, หน้า 8) กล่าวถึงความหมายของ การบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559, หน้า 22) สรุปความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างและตัวตน จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายหากไม่มีการรักษามาตรฐาน ดังนั้น การบริการจึงต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอบริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้มารับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p.444) กล่าวว่า บริการ (Service) กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลิฟล็อก และคณะ (Lovelock, et al., 2006, p.4) ได้ให้ความหมายการบริการ 2 นัยยะ คือ 1) บริการเป็นปฏิบัติการหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และ 2) บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

4.2 ความสำคัญของการบริการ

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

จิตติพร กุมภาพงษ์ (2555, หน้า 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการบริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และยังมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติให้กับผู้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้ผู้รับบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีตอบสนองต่อความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี (2558, หน้า 3) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพมีดังนี้ 1) รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ 2) เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ 3) ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้น ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ และ 4) วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้ 1) ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช่วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม 2) เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ 3) เข้าใจกลยุทธ์การบริการ

ต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย และ 4) วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าอาจเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 รับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.2 ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้ใช้บริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

ประไพพิศ เลียบสือตระกูล และคณะ (2560, หน้า 23) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากทางด้านของผู้ให้บริการต้องบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนในด้านของผู้รับบริการก็ได้รับการสนองความต้องการของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561, หน้า 16) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ คือ บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับ มีความแตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้คือ การบริการโดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ช่วยลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทำให้สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้ และเพิ่มความต้องการซื้อของลูกค้าบริการได้

4.3 ลักษณะของการให้บริการ

มีผู้กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550, หน้า 432) กล่าวว่า บริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่าบริการโดยทั่วไปมีลักษณะ ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็น การยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการนักการตลาดจึงต้องหาวิธีลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการจึงไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกายภาพ เช่น สถานที่ ที่สะอาด แพทย์ที่น่าเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่าง เช่น กระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัด เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่/ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน (Variability/Heterogeneity) ซึ่งอาจจะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักรของโรงแรม หรือที่นั่งบน

เครื่องบินถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ชนันทกานต์ เป็นสวน (2555, หน้า 40) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาละสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ถูกค่าจะได้รับบริการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปร ไปตามปัจจัยหลายอย่างเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการใน

ธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ เสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็เป็นสิ่งที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไข ของการบริการ แต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางการบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลง ไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี (2558, หน้า 5) กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการมีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะที่เกิดจากความไว้วางใจ (Trust) ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในการบริการ เช่น ได้รับการบอกต่อถึงการบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรือได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรือจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ

2. ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้บริโภคไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การโดยสารบนเครื่องบิน เป็นต้น ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของ

การบริการได้จนกว่าจะมีการเดินทางจริง ผู้บริโภคมพยายามจึงแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้น ๆ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า การบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการบริการในขณะเดียวกัน เช่น การบริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถ แยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการ

4. ลักษณะความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ซึ่งต้องขึ้นกับองค์ประกอบในด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่ม เพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมาเป็นต้น

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability) การบริการต่าง ๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูการท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เป็นต้น

6. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์

7. ลักษณะงานบริการที่ทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) เป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลาย ครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน

8. ลักษณะมีความเข้มข้นต่อความรู้สึกลูกของพนักงาน (Labor Intensiveness) การให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน อุปนิสัยที่ไม่

เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่รู้สึกถูกจิกสร้างปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561, หน้า 19) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวซึ่งเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริการ พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิด ของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มักจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก ซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบการบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยสังเกตการณ์สังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบางยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะไม่จริงยั่งยืน ดังนั้นการบริการ จึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่าการบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการบริการเป็น กิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและสำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น

สรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการโดยทั่วไป เกิดจากความไว้วางใจผู้ใช้บริการ ไม่สามารถจับต้องได้ แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการบริการในขณะเดียวกัน ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้งในด้านคุณภาพในการให้บริการ ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ความต้องการที่ไม่แน่นอนจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน ลักษณะงานบริการที่ทำซ้ำ ๆ ลักษณะมีความเข้มข้น ส่วนในภาครัฐ มีลักษณะการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอัตราค่าหัวน้ำ

4.4 การบริการสมัยใหม่ในยุค 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดให้การบริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ตามความต้องการของลูกค้าในยุค 4.0 ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2560, เว็บไซต์)

1. ด้านความสะดวก คือ ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา

2. ด้านความรวดเร็ว คือ บริการที่ฉับไว การตอบสนองที่รวดเร็วแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด

3. ด้านความน่าเชื่อถือ คือ สิ่งที่การันตี และสร้างความเชื่อใจให้กับลูกค้าได้ก่อนตัดสินใจใช้บริการ

4. ด้านความเป็นมิตร คือ ลูกค้าต้องการที่ปรึกษา เพื่อนคู่คิด ช่วยตัดสินใจ และแก้ปัญหา

5. ด้านความทันสมัย คือ การบริการ และเทคโนโลยีที่ช่วยให้การใช้ชีวิตปัจจุบันง่ายขึ้น

6. ด้านความถูกต้อง คือ ลูกค้าได้รับการบริการตามความต้องการ แก้ปัญหาได้อย่าง

ตรงจุด

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อาศยา โชติพานิช (2551, เว็บไซต์) กล่าวว่า เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

1. ด้านแสดงความเป็นมิตร สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง

2. ด้านเน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกริยาตอบรับ

3. ด้านทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

พรพิมล คงนิม (2554, หน้า 5) กล่าวว่า ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่

1. ด้านความถูกต้องครบถ้วนของบริการ เป็นการดำเนินการบริการภายในเวลาที่ตกลงทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน การออกเอกสารโดยไม่มีผิดพลาดเคลื่อนหรือตกหล่น การแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดให้ถูกต้องได้

2. ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เป็นความสามารถในการตอบคำถาม ความสามารถตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ การปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ความสุภาพและความน่าพอใจ

3. ด้านรูปลักษณ์องค์กร เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ เครื่องมืออุปกรณ์ อาคารของธุรกิจบริการแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

4. ด้านความเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจตั้งใจ เข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้า การนัดหมายโดยคำนึงถึงความสะดวก

ของผู้รับบริการ การอธิบายศัพท์เฉพาะทางให้เข้าใจง่าย ความสามารถในการจดจำชื่อลูกค้าประจำ

5. ด้านความรวดเร็ว เป็นความพร้อมที่จะช่วยเหลือ การดำเนินการแก้ปัญหาโดยรวดเร็ว

เสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2560, เว็บไซต์) กล่าวว่า บริการ 4.0 (Service 4.0) เข้าสู่ยุคการบริหารประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า (Customer Experience Management - CEM) เพื่อสร้างความสำเร็จในการบริการลูกค้าแบบเดิโตอย่างยั่งยืน สิ่งสำคัญของบริการ 4.0 มีดังนี้

1. บุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูง
2. การจัดวางองค์การบริการ
3. เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย
4. การสื่อสารกับลูกค้า
5. ความสะดวกความรวดเร็ว
6. ตอบสนองความต้องการ

ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์การให้บริการ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงดัง

ตาราง 2

ตาราง 2 การสังเคราะห์การให้บริการ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

การให้บริการ	นักวิชาการ/นักวิจัย				
	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560)	อาศยา ไซติพานิช (2551)	พรพิมล คงลิ้ม (2554)	เสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2560)	รวม
1. ด้านความสะอาด	✓			✓	2
2. ด้านความรวดเร็ว	✓		✓		2
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	✓		✓		2
4. ด้านความเป็นมิตร	✓	✓			2
5. ด้านความทันสมัยเทคโนโลยี	✓			✓	2
6. ด้านความถูกต้อง	✓		✓		2
7. ด้านเน้นการฟังเป็นหลัก		✓			1
8. ด้านการทวนคำพูด		✓			1
9. ด้านรูปลักษณ์องค์กร			✓		1
10. ด้านการดูแลเอาใจใส่			✓		1
11. ด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูง				✓	1
12. ด้านการจัดวางองค์การบริการ				✓	1
13. ด้านการสื่อสารกับลูกค้า				✓	1
14. ด้านตอบสนองความต้องการ				✓	1

จากตาราง 2 การสังเคราะห์การให้บริการ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกรายการที่มีผู้ให้แนวคิด 2 คน ได้จำนวน 6 รายการ คือ ด้านความสะอาด ด้านความรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมิตร ด้านความทันสมัยเทคโนโลยี และด้านความถูกต้อง แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 สรุปตัวแปรที่นำไปกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่นำไปกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	นักวิชาการ/นักวิจัย
1. ด้านความสะดวก	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560) และเสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2560)
2. ด้านความรวดเร็ว	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560) และพรพิมล คงนิม (2554)
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560) และพรพิมล คงนิม (2554)
4. ด้านความเป็นมิตร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560) และอาศยา โชติพานิช (2551)
5. ด้านความทันสมัยเทคโนโลยี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560) และเสน่ห์ ศรีสุวรรณ (2560)
6. ด้านความถูกต้อง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560) และพรพิมล คงนิม (2554)

เมื่อได้ตัวแปรที่นำไปกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้ขับเคลื่อนการพัฒนาการให้บริการเพื่อรองรับยุค 4.0 มีรายละเอียด ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2560, เว็บไซต์)

1. การปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้า กำหนดแผนการดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1 ปี พ.ศ. 2560 เริ่มมีการปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้าในรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นศูนย์บริการที่ทันสมัยพร้อมตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า
 - 1.2 ปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศ จำนวน 474 แห่ง
 - 1.3 ปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้าให้แล้วเสร็จทั้งหมดใน ปี พ.ศ. 2564
 - 1.4 พัฒนาจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้าตอบโจทย์รูปแบบชีวิต (Life Style) ของคนยุคใหม่
 - 1.5 ศูนย์บริการลูกค้าเคลื่อนที่ (PEA Mobile Shop) 48 คัน ทั่วประเทศ มุ่งเน้นการบริการลูกค้า เข้าถึงชุมชนด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า และรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่
2. การจัดการฐานข้อมูลของลูกค้า แผนที่ GIS (PEA Map) และ บัตรประชาชน Smart Card
 - 2.1 การค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ PEA MAP แทนการออกสำรวจจริง
 - 2.2 หาหลักฐานทางธุรกรรมของลูกค้าด้วยบัตรประชาชนใบเดียว
3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ (Mobile Application) : PEA Smart Plus
 - 3.1 ระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service : COS)

3.2 พัฒนา APP FEATURE เพื่อการขอใช้ไฟฟ้าใหม่และการขอต่อกลับมิเตอร์การ
แจ้งสถานะคำร้อง การแจ้งค่าไฟฟ้า และแจ้งครบกำหนดชำระเงิน การรับแจ้งไฟดับ แจ้งสถานะการ
แก้ไข ระบบข่าวสาร (PEA news) การแจ้งข่าวสาร และประกาศดับไฟล่วงหน้า การรับแจ้งข้อ
ร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการต่าง ๆ ระบบประเมินความพึงพอใจ และ
ตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้าสถิติการใช้ไฟฟ้า และการตั้งค่าแจ้งเตือน

4. การพัฒนางานระบบงานบริการขอใช้ไฟฟ้าแบบ One Touch Service

- 4.1 นำแผนที่ GIS (PEA MAP) มาใช้ในการค้นหาตำแหน่งสถานที่
- 4.2 เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนราษฎร ด้วย Smart Card Reader
- 4.3 ปรับปรุงกระบวนการ เพื่อบริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว

5. บูรณาการงานบริการด้วย Front Manager (FM)

- 5.1 ควบคุมดูแลความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการ
- 5.2 จัดการกับปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 5.3 เป็นตัวแทนลูกค้าในการประสานงานให้คำแนะนำ ชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ลูกค้า
- 5.4 ควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า
- 5.5 ประเมินผลการให้บริการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น

6. การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย Smart Queue & Smile Box

- 6.1 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการใช้บริการ
- 6.2 กดเลือกบริการที่ต้องการผ่านเครื่อง Smart Queue เพื่อรับบัตรคิวจากเครื่อง
- 6.3 ลูกค้าสามารถตรวจสอบคิวได้ผ่านจอแสดงผล และประกาศของประชาสัมพันธ์
- 6.4 แสดงค่าใช้จ่าย และเงินทอนผ่านจอ Touch Screen
- 6.5 การประเมินผลความพึงพอใจ ผ่าน Smile Box

7. การพัฒนาการบริการด้วย การฝึกอบรมพนักงาน รูปแบบการทักทาย (Service Talk)

- 7.1 การอบรมพนักงาน Service Mind
- 7.2 กำหนดรูปแบบการทักทาย (Service Talk)

จากการสังเคราะห์ และศึกษาแนวคิดการบริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ผู้วิจัยจึงสรุป
เป็นความหมายของกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านความสะดวก หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการบริการโดยสามารถเข้าถึงการบริการได้
ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความ
ต้องการของประชาชน มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า มีการบริการด้วยรถบริการ

รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ และสามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้สะดวก

ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการบริการโดยมีจุดให้บริการประชาชน สะดวก รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว การขอใช้ไฟฟ้าแบบวัน ทัช เซอร์วิส (One touch service) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบเอกสาร/คำร้อง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการชำระเงินเสร็จสิ้นภายใน 15 นาที และมีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการบริการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาตรฐาน สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้

ด้านความเป็นมิตร หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการบริการโดยพนักงานมีการทักทาย และให้ความช่วยเหลืออย่างสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน มีความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของประชาชนทุกคน คำนึงถึงจิตใจในการให้บริการเป็นหลัก และให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านความทันสมัย หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการบริการโดยมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่านมือถือเป็นหลัก มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง บัตรประชาชนใบเดียวสามารถมาชำระบริการได้อย่างสะดวก มีระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต นำแอปพลิเคชันพีอีเอ สมาร์ท พลัส (PEA Smart Plus) มาให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone) และแสดงค่าใช้จ่าย และเงินทอนผ่านจอสัมผัส (Touch screen monitor)

ด้านความถูกต้อง หมายถึง ผู้ใช้บริการได้รับการบริการโดยพนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ไม่เพิกเฉยข้อคำร้องเรียนต่าง ๆ มีการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรวดเร็ว และพนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

อิสระ ศรีพันธุ์ (2554, หน้า 89) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าคุณภาพ

การให้บริการของการไฟฟ้าสาขาอำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอเขื่องใน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในภาพรวมและด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

นิษฐ์รติ ใจอาษา (2555, หน้า 87) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด ต่างกันมีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ไสว ชัยบุญเรือง (2555, หน้า 74) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้ไฟฟ้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และ 2) ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ประเภทผู้ใช้บริการ และเพศ ไม่ต่างกัน

อนันดา เหมะ (2555, หน้า 121) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการบริการกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) นวัตกรรมการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างวิธีการทำงานใหม่ ด้านการสร้างสรรค์งานบริการใหม่ ด้านการเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม และด้านการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ 2) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการ ด้านการเสนอแนวคิดใหม่/ความคิดสร้างสรรค์ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการและการให้ความเสมอภาค ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า และด้านการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน 3) การเปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ตามทักษะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามตำแหน่งงาน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयुงาน ไม่แตกต่างกัน 4) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ตามทักษะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกัน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน และ 5) นวัตกรรมบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในระดับสูงมาก ($r = 0.90$)

จิตติมา นิยม (2557, หน้า 93) วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และอายุ อาชีพ ที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ถาวร วงศ์ปิ่นตา (2556, หน้า 50) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเชียงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ การเข้าถึงบริการ ลักษณะของการบริการ ความปลอดภัย สมรรถนะการติดต่อสื่อสาร ความมีไมตรีจิต การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และความกระตือรือร้น ตามลำดับ

ศักดิ์สิทธิ์ กลัดป้อม (2556, หน้า 103) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 - 45 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ชำระค่าใช้กระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 - 1,000 บาท และมีระดับความคิดเห็นต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านการบริการเกี่ยวกับมิเตอร์ ด้านปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า ด้านการบัญชีและประมวลผล และด้านการบริหารงานทั่วไป ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้กระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

เอกพงษ์ บุสหงส์ (2556, หน้า 138) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้ไฟฟ้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ประเภทผู้ใช้บริการ และเพศ ไม่แตกต่างกัน

วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ และคณะ (2557, หน้า 119 - 146) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวัดนวัตกรรมการบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบที่ใช้วัดนวัตกรรมการบริการที่เหมาะสมของธุรกิจท่องเที่ยวในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ 2) ดัชนีชี้วัดของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ การนำเสนอสินค้า/ บริการท่องเที่ยวใหม่ การปรับปรุงรูปแบบของสินค้า/ บริการใหม่ และการสร้างความหลากหลายให้กับสินค้า/ บริการ ขณะที่ดัชนีชี้วัดนวัตกรรมกระบวนการคือการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนสินค้า/ บริการ และการปรับปรุงกระบวนการ/ ขั้นตอนการทำงาน

วัชรินทร์ บัวโทน (2559, หน้า 76) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการต่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิบูลย์ เพ็ญกุล (2559, หน้า 64) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน

ลิวิจ ลิ้ม (2560, หน้า 86) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561, หน้า 338) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่ฉ่าง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ฉ่างอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่ฉ่างอยู่ในระดับมาก บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่ฉ่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เซน, เซา และฮัง (Chen, Tsou & Huang, 2009, p.60) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาและปรับปรุงนวัตกรรมบริการ นวัตกรรมบริการเป็นหนึ่งในวิธีการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้ การส่งมอบบริการมีบทบาทสำคัญในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การวางแผนทางนวัตกรรมพันธุ์มิตรภายนอกและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นต้นแบบของนวัตกรรมการให้บริการ และวิเคราะห์ผลกระทบของนวัตกรรมการให้บริการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บริษัท ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท

ควอลเซาเจน, แคทจา และ เบรมเมอร์ (Kvalshaugen, Katja, & Brehmer, 2015, p.1) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการและนวัตกรรมในบริษัทให้บริการมืออาชีพระหว่างประเทศ (IPSEs) พบว่า นวัตกรรมที่เกิดจากการให้บริการในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งการเรียนรู้มีผลต่อการปรับเปลี่ยนการสร้างแนวคิดการบริการกระบวนการให้บริการเทคโนโลยีและความสัมพันธ์ ประโยชน์จากการเรียนรู้ความสามารถในการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินงาน ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การเรียนรู้ภายในองค์กร การเรียนรู้ภายนอกองค์กร และความสัมพันธ์บูรณาการและการค้า นอกจากนี้การพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับนวัตกรรมการเรียนรู้ และนวัตกรรมบริการยังสามารถทำให้การบริการมีประสิทธิภาพที่ได้มาตรฐาน รู้ถึงความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ และปัญหาที่ซับซ้อนได้ทำให้ IPSE มีชื่อเสียงในด้านผลงานการบริการที่ได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 121,484 ราย (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2560, หน้า 15) แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ประชากรผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับ	อำเภอ	ประชากร (คน)
1.	อำเภอพระนครศรีอยุธยา	50,238
2.	อำเภอบางบาล	7,916
3.	อำเภอบางปะอิน	8,525
4.	อำเภอบางปะหัน	3,045
5.	อำเภอบางซ้าย	2,436
6.	อำเภอผักไห่	6,089
7.	อำเภอภาชี	6,698
8.	อำเภอลาดบัวหลวง	1,218
9.	อำเภอวังน้อย	609
10.	อำเภอเสนา	609
11.	อำเภอบางบาล	5,480
12.	อำเภอบางซ้าย	10,961
13.	อำเภออุทัย	1,218
14.	อำเภอมหาราช	12,179
15.	อำเภอบ้านแพรก	3,045
16.		1,218
	รวม	121,484

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 ราย ได้มาโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณิทราบจำนวนประชากรของ ยามาเน (Yamane, 1973, p.125) ที่ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ความหมายของสัญลักษณ์ในสูตร ได้แก่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
กำหนดให้เท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{121,484}{1 + 121,484 (0.05^2)} \\ &= 398.68 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าวได้ 398.68 ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 399 คน
ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับ	อำเภอ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.	อำเภอพระนครศรีอยุธยา	165
2.	อำเภอบางบาล	26
3.	อำเภอบางปะอิน	28
4.	อำเภอบางปะหัน	10
5.	อำเภอบางซ้าย	8
6.	อำเภอผักไห่	20
7.	อำเภอผักไห่	22
8.	อำเภอภาชี	4
9.	อำเภอลาดบัวหลวง	2
10.	อำเภอมหาราช	18
11.	อำเภอเสนา	36
12.	อำเภอบางบาล	4
13.	อำเภออุทัย	40
14.	อำเภอเมือง	10
15.	อำเภอบ้านแพรก	4
รวม		399

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประสานกับเจ้าหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อมีผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนได้จำนวนแบบสอบถามครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 399 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มที่มิได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่างบ้าง ดังนั้นเมื่อพบเจอผู้ใช้บริการคนใดก็เก็บข้อมูลจากคนนั้น จนได้จำนวนแบบสอบถามที่ต้องการ (ธานีพร ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 64) แสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอำเภอ

ลำดับ	อำเภอ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.	อำเภอพระนครศรีอยุธยา	50,238	165
2.	อำเภอบางบาล	7,916	26
3.	อำเภอบางปะอิน	8,525	28
4.	อำเภอบางปะหัน	3,045	10
5.	อำเภอบางบาล	2,436	8
6.	อำเภอบางปะอิน	6,089	20
7.	อำเภอบางปะหัน	6,698	22
8.	อำเภอผักไห่	1,218	4
9.	อำเภอภาชี	609	2
10.	อำเภอลาดบัวหลวง	609	2
11.	อำเภอมัญจาคีรี	5,480	18
12.	อำเภอเสนา	10,961	36
13.	อำเภอบางบาล	1,218	4
14.	อำเภออุทัย	12,179	40
15.	อำเภอมหาราช	3,045	10
16.	อำเภอบ้านแพรก	1,218	4
	รวม	121,484	399

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง และพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีเนื้อหาแบ่งเป็น 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการจัดองค์การ จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการนำ จำนวน 5 ข้อ และ 4) ด้านการควบคุม จำนวน 5 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก ดังนี้

- 5 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีเนื้อหาแบ่งเป็น 6 ด้าน จำนวน 33 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านความสะดวก จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านความรวดเร็ว จำนวน 6 ข้อ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านความเป็นมิตร จำนวน 5 ข้อ 5) ด้านความทันสมัย จำนวน 6 ข้อ และ 6) ด้านถูกต้อง จำนวน 5 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 75)

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ ความพึงพอใจ และการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างแบบสอบถาม

3.2 กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย และสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกัน

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โครงสร้าง หลักวิชา และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุง ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความสอดคล้องในความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยค่า IOC ที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 (แสดงในภาคผนวก ข)

3.5 นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถาม

3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) (Cronbach, 1970, p.161) โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97 และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97 (แสดงในภาคผนวก ข)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยทำบันทึกเสนอสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ พร้อมทั้งนำแบบสอบถามไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประสานกับเจ้าหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อมีผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด

พระนครศรีอยุธยาจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนได้จำนวนแบบสอบถามครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน จึงนำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแล้วนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ยุทธ ไกรวรรณ, 2553, หน้า 18 - 19)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายเกณฑ์เฉลี่ยของการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ยุทธ ไกรวรรณ, 2553, หน้า 18 - 19)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายเกณฑ์เฉลี่ยของการใช้บริการนวัตกรรมในยุค 4.0 โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่มี 2 ตัวแปร เช่น เพศ ด้วยการทดสอบที (t-test) และปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีตัวแปร 3 ตัวขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่าง ทดสอบด้วยสถิติ Least-Significant Different (LSD)

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่มี 2 ตัวแปร เช่น เพศ ด้วยการทดสอบที (t-test) และปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีตัวแปร 3 ตัวขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่าง ทดสอบด้วยสถิติ Least-Significant Different (LSD)

6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

(Correlation) ตามวิธีของเพียร์สัน (Pearson) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (ผ่องพรรณ ทรัพย์มงคลกุล และสุภาพ นัตราภรณ์, 2555, หน้า 63) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	คำบรรยาย
0.70 หรือสูงกว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.50 ถึง 0.69	มีความสัมพันธ์สูง
0.30 ถึง 0.49	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.10 ถึง 0.29	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01 ถึง 0.09	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Correlation)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา แสดงผลดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	145	36.34
หญิง	254	63.66
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	36	9.02
25 - 35 ปี	180	45.11
36 - 45 ปี	61	15.29
46 ปี ขึ้นไป	122	30.58
3. สถานภาพ		
โสด	185	46.37
สมรส	186	46.62
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	28	7.01
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	6	1.50
มัธยมต้น	16	4.01
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	32	8.02
ปวส./อนุปริญญา	138	34.59
ปริญญาตรี	197	49.37
ปริญญาโท	10	2.51
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	199	49.87
พนักงานบริษัท	52	13.03

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	32	8.02
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	64	16.04
เกษตรกร	8	2.01
นักเรียน/นักศึกษา	44	11.03
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	64	16.04
10,001 - 20,000 บาท	139	34.84
20,001 - 30,000 บาท	70	17.54
30,001 บาทขึ้นไป	126	31.58
7. อำเภอที่อยู่อาศัย		
อำเภอพระนครศรีอยุธยา	165	41.35
อำเภอท่าเรือ	26	6.52
อำเภอนครหลวง	28	7.02
อำเภอบางไทร	10	2.51
อำเภอบางบาล	8	2.01
อำเภอบางปะอิน	20	5.01
อำเภอบางปะหัน	22	5.51
อำเภอผักไห่	4	1.00
อำเภอภาชี	2	0.50
อำเภอลาดบัวหลวง	2	0.50
อำเภวังน้อย	18	4.51
อำเภอเสนา	36	9.02
อำเภอบางซ้าย	4	1.00
อำเภออุทัย	40	10.03
อำเภอมหาราช	10	2.51
อำเภอบ้านแพรก	4	1.00

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.66 อายุ 25 - 35 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.11 สถานภาพสมรส จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.62 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.37 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.84 อยู่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.35

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และด้านการควบคุม แสดงผลดังตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การบริหารจัดการ
1. ด้านการวางแผน	3.89	0.64	มาก
2. ด้านการจัดองค์กร	3.86	0.65	มาก
3. ด้านการนำ	3.99	0.66	มาก
4. ด้านการควบคุม	3.88	0.63	มาก
โดยรวม	3.91	0.56	มาก

จากตาราง 8 พบว่า การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.64) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์การ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.65)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การบริหาร จัดการ
1. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	3.99	0.72	มาก
2. มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม	3.93	0.72	มาก
3. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก	3.79	0.77	มาก
4. มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.91	0.71	มาก
5. สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.84	0.74	มาก
โดยรวม	3.89	0.64	มาก

จากตาราง 9 พบว่า การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.65)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การบริหาร จัดการ
1. พนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ	3.96	0.76	มาก
2. พนักงานประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.91	0.76	มาก
3. พนักงานได้รับอำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อย่างเหมาะสม	3.84	0.78	มาก
4. การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวเข้ากับ ยุคสมัยได้เป็นอย่างดี	3.97	0.64	มาก
5. มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ	3.61	0.99	มาก
โดยรวม	3.86	0.65	มาก

จากตาราง 10 พบว่า การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ พนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.65)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ

ด้านการนำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การบริหาร จัดการ
1. พนักงานได้รับการอบรมจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	0.74	มาก
2. พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind)	4.01	0.80	มาก
3. มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม	4.00	0.72	มาก
4. มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี	3.99	0.79	มาก
5. พนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน	3.97	0.76	มาก
โดยรวม	3.99	0.66	มาก

จากตาราง 11 พบว่า การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.76)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การบริหาร จัดการ
1. มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอยู่เสมอ	3.98	0.76	มาก
2. มีการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถาม หลังจากติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า	3.83	0.79	มาก
3. มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป	3.93	0.74	มาก
4. มีการประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการ	3.78	0.78	มาก
5. มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต่อ ผู้บริหารผ่านเว็บไซต์	3.87	0.82	มาก
โดยรวม	3.88	0.63	มาก

จากตาราง 12 พบว่า การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.78)

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

การเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบ แสดงผลดังตาราง 13 - 43

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

การบริหารจัดการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 145		n = 254			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการวางแผน	3.94	0.57	3.86	0.67	1.190	.235
2. ด้านการจัดองค์กร	3.83	0.66	3.87	0.64	-.581	.562
3. ด้านการนำ	3.97	0.62	4.01	0.68	-.575	.566
4. ด้านการควบคุม	3.84	0.59	3.90	0.65	-.862	.389
โดยรวม	3.90	0.52	3.91	0.59	-.241	.810

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	6.13	3	2.04	5.19	.00*
	ภายในกลุ่ม	155.52	395	0.39		
	รวม	161.65	398			
2. ด้านการจัดองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	10.92	3	3.64	9.14	.00*
	ภายในกลุ่ม	157.25	395	0.40		
	รวม	168.17	398			
3. ด้านการนำ	ระหว่างกลุ่ม	7.72	3	2.57	6.18	.00*
	ภายในกลุ่ม	164.65	395	0.42		
	รวม	172.37	398			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	16.23	3	5.41	15.14	.00*
	ภายในกลุ่ม	141.18	395	0.36		
	รวม	157.41	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.53	3	3.18	10.83	.00*
	ภายในกลุ่ม	115.86	395	0.29		
	รวม	125.39	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 15 - 19

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3644*	.4198*	.5698*
2. 25 - 35 ปี				.2054*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3567*	.3802*	.4687*
2. 25 - 35 ปี				
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3511*	.3133*	.5887*
2. 25 - 35 ปี				
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3600*	.4237*	.5188*
2. 25 - 35 ปี				.1588*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3900*	.5621*	.7031*
2. 25 - 35 ปี				.3131*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	3.03	2	1.52	3.79	.02*
	ภายในกลุ่ม	158.62	396	0.40		
	รวม	161.65	398			
2. ด้านการจัดองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.77	2	1.39	3.32	.04*
	ภายในกลุ่ม	165.40	396	0.42		
	รวม	168.17	398			
3. ด้านการนำ	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.40	0.93	.40
	ภายในกลุ่ม	171.57	396	0.43		
	รวม	172.37	398			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	4.07	2	2.04	5.26	.01*
	ภายในกลุ่ม	153.34	396	0.39		
	รวม	157.41	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.18	2	1.09	3.50	.03*
	ภายในกลุ่ม	123.21	396	0.31		
	รวม	125.39	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ .03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 3 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และ ด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และ ด้านการควบคุม แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 21 - 30

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด			.2653*
2. สมรส			
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด		.1494*	.2673*
2. สมรส			
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's
LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด			.3232*
2. สมรส			
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจัดองค์กร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด		.1784*	.2970*
2. สมรส			
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	21.07	5	4.21	11.78	.00*
	ภายในกลุ่ม	140.58	393	0.36		
	รวม	161.65	398			
2. ด้านการจัดองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	17.91	5	3.58	9.37	.00*
	ภายในกลุ่ม	150.26	393	0.38		
	รวม	168.17	398			
3. ด้านการนำ	ระหว่างกลุ่ม	16.50	5	3.30	8.32	.00*
	ภายในกลุ่ม	155.87	393	0.40		
	รวม	172.37	398			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	16.23	5	3.25	9.04	.00*
	ภายในกลุ่ม	141.18	393	0.36		
	รวม	157.41	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	16.62	5	3.32	12.01	.00*
	ภายในกลุ่ม	108.77	393	0.28		
	รวม	125.39	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 31 - 35

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น	.5938*					
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.2281*	.6344*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.2884*	.6947*				
5. ปริญญาตรี	1.2147*	.6210*				
6. ปริญญาโท	1.5100*	.9163*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ มัธยมต้น

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น	.9750*					
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.5500*	.5750*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.5261*	.5511*				
5. ปริญญาตรี	1.5208*	.5458*				
6. ปริญญาโท	2.0400*	1.0650*	.4900*	.0514*	.5192*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา และ ปริญญาตรี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ มัธยมต้น และ 3) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา และ ปริญญาตรี

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's
LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น	.6333*					
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.3583*	.7250*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.3217*	.6884*				
5. ปริญญาตรี	1.1415*	.5081*				
6. ปริญญาโท	1.4533*	.8200*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น
มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจัดองค์การมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี
ระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ด้านการจัดองค์การ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ มัธยมต้น

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น						
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	.8750*	.6000*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.1015*	.8265*				
5. ปริญญาตรี	1.0162*	.7412*				
6. ปริญญาโท	1.1200*	.8450*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการนำ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ มัธยมต้น

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น						
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.1292*	.6375*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.2044*	.7127*				
5. ปริญญาตรี	1.1804*	.6887*				
6. ปริญญาโท	1.4267*	.9350*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ มัธยมต้น

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	28.31	5	5.66	16.69	.00*
	ภายในกลุ่ม	133.34	393	0.34		
	รวม	161.65	398			
2. ด้านการจัดองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	24.96	5	4.99	13.70	.00*
	ภายในกลุ่ม	143.21	393	0.36		
	รวม	168.17	398			
3. ด้านการนำ	ระหว่างกลุ่ม	26.92	5	5.38	14.55	.00*
	ภายในกลุ่ม	145.45	393	0.37		
	รวม	172.37	398			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	26.16	5	5.23	15.66	.00*
	ภายในกลุ่ม	131.25	393	0.33		
	รวม	157.41	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	25.04	5	5.01	19.61	.00*
	ภายในกลุ่ม	100.35	393	0.26		
	รวม	125.39	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 32 - 36

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.5922*		.7672*	
2. พนักงานบริษัท			.6606*		.8356*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย					.6547*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.4340*	.3656*	1.0261*	.5465*	1.2011*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร และ 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.6728*	.2229*	1.0228*	
2. พนักงานบริษัท			.6308*	.9808*		
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.4500*		.8000*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.3271*	.3692*	1.0000*	.5500*	1.3500*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ 4) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.4395*		.6520*	
2. พนักงานบริษัท	.2518*		.6913*		.9038*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.5125*	.7250*		
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.5434*	.2916*	.9829*	.4704*	1.1954*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจัดองค์กร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจัดองค์กร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจัดองค์กร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ 4) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจัดองค์กร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.6415*		.7540*	
2. พนักงานบริษัท			.7144*		.8269*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.6125*		.7250*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.4505*	.3776*	1.092*	.4795*	1.2046*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการนำ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และเกษตรกร และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการนำ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.6147*	.2709*	.6397*	
2. พนักงานบริษัท			.6057*	.2620*	.6307*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.3437*			
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.4148*	.4237*	1.0295*	.6858*	1.0545*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	1.25	3	0.42	1.03	.38
	ภายในกลุ่ม	160.40	395	0.41		
	รวม	161.65	398			
2. ด้านการจัดองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.02	3	0.34	0.80	.49
	ภายในกลุ่ม	167.16	395	0.42		
	รวม	168.17	398			
3. ด้านการนำ	ระหว่างกลุ่ม	0.70	3	0.23	0.54	.66
	ภายในกลุ่ม	171.67	395	0.43		
	รวม	172.37	398			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	3.16	3	1.05	2.70	.06
	ภายในกลุ่ม	154.24	395	0.39		
	รวม	157.41	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.85	3	0.28	0.90	.44
	ภายในกลุ่ม	124.54	395	0.32		
	รวม	125.39	398			

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อยู่อาศัย

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	26.91	15	1.79	5.10	.00*
	ภายในกลุ่ม	134.74	383	0.35		
	รวม	161.65	398			
2. ด้านการจัดองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	29.23	15	1.95	5.37	.00*
	ภายในกลุ่ม	138.94	383	0.36		
	รวม	168.17	398			
3. ด้านการนำ	ระหว่างกลุ่ม	22.45	15	1.50	3.82	.00*
	ภายในกลุ่ม	149.92	383	0.39		
	รวม	172.37	398			
4. ด้านการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	18.61	15	1.24	3.42	.00*
	ภายในกลุ่ม	138.80	383	0.36		
	รวม	157.41	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	21.40	15	1.43	5.26	.00*
	ภายในกลุ่ม	103.99	383	0.27		
	รวม	125.39	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อยู่อาศัย ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอำเภอที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 39 - 43

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ไว้ ดังนี้

A = อำเภอพระนครศรีอยุธยา

B = อำเภอท่าเรือ

C = อำเภอนครหลวง

D = อำเภอบางไทร

E =	อำเภอบางบาล	F =	อำเภอบางปะอิน
G =	อำเภอบางปะหัน	H =	อำเภอผักไห่
I =	อำเภอภาชี	J =	อำเภอลาดบัวหลวง
K =	อำเภอวังน้อย	L =	อำเภอเสนา
M =	อำเภอบางซ้าย	N =	อำเภออุทัย
O =	อำเภอมหาราช	P =	อำเภอบ้านแพรก

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายกลุ่มด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A							.3448*			.9584*					.5885*	
2. B			.3686*				.5479*			.9625*				.3290*	.7915*	
3. C										.8928*					.4228*	
4. D	.6815*	.4785*	.8471*		.8775*	.7700*	.9263*			.9740*		.5456*	.6150*	.8075*	.9270*	.7150*
5. E										.8625*						
6. F										.9700*					.5000*	
7. G																
8. H	.7165*		.8821*		.9125*	.8050*	.9613*			.9775*				.8425*		.7500*
9. I										.9450*					.9800*	
10. J																
11. K	.3693*		.5349*		.5652*	.4578*	.7141*			.9427*				.4953*		.9578*
12. L			.3016*				.4808*			.9444*				.2619*	.7244*	
13. M										.9250*					.6550*	
14. N										.9325*					.4625*	
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายกลุ่มด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ และอำเภอเสนา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัยอำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน อำเภอภาชี อำเภอบางซ้าย และ อำเภออุทัย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอ บางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภอบางซ้าย อำเภออุทัย อำเภอมหาราช อำเภอบ้านแพรก 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง และ 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ และอำเภอวังน้อย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยใน อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอ บางปะหัน อำเภอ ลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอบ้านแพรก

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A							.4206*			.9511*					.7115*	
2. B							.4629*			.9554*					.7538*	
3. C										1.3143*					.5143*	
4. D	.7685*	.7262*	.9657*		.9300*	.7800*	.9890*			.9280*	.5222*	.5244*	.8800*	.8800*	.9480*	.8800*
5. E																
6. F							.4090*			.9500*					.7000*	
7. G																
8. H	.6885*	.6432*	.8857*		.9500*	.7000*	.9090*			.9200*				.8000*	.9400*	
9. I										.9600*						
10. J																
11. K			.4635*		.5278*		.6869*			.9777*				.3777*	.9777*	
12. L			.4412*		.5055*		.6646*			.9755*				.3555*	.9555*	
13. M										.9400*						
14. N										.9540*					.6000*	
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ และ อำเภอบางปะอิน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง และ อำเภออุทัย มีการบริหารจัดการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง อำเภอมหาราช

3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอ บางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอวังน้อย อำเภอเสนา อำเภอบางซ้าย อำเภอกุทัย อำเภอมหาราช อำเภอบ้านแพรก 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอ บางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอกุทัย และอำเภอมหาราช 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอภาชี และ อำเภอบางซ้าย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง และ 7) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอวังน้อย และ อำเภอเสนา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอกุทัย และ อำเภอมหาราช

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's
LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A										.9059*				.2109*	.7309*	
2. B							.6097*			.9246*				.4061*	.9261*	
3. C							.3636*								.6800*	
4. D	.7091*	.5138*	.7600*		.9600*	.7400*	.9123*			.9760*		.4933*		.9200*	.9440*	
5. E																
6. F							.3836*			1.020*					.7000*	
7. G																
8. H	.9490*	.7538*	1.000*		1.200*	.9800*	1.363*			.9000*		.7333*		1.160*	1.680*	
9. I					1.000*		1.163*			1.800*				.9600*	1.480*	
10. J																
11. K	.3935*		.4444*		.6444*	.4244*	.8080*			1.444*				.6044*	1.124*	
12. L					.4666*		.6303*			1.266*				.4200*	.9466*	
13. M							.6636*			1.300*					.9800*	
14. N																
15. O																
16. P										1.200*					.8800*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอ
พระนครศรีอยุธยา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจัดองค์กร
มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายกลุ่มด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A							.3272*								.4836*	
2. B	.3132*		.5054*			.4169*	.6405*			1.076*					.7969*	
3. C																
4. D	.6763*		.8685*		.7400*	.7800*	1.000*			1.440*		.6288*	.9400*		1.160*	
5. E																
6. F																
7. G																
8. H	.7363*		.9285*		.8000*	.8400*	1.063*			1.500*		.6888*	1.000*		1.220*	
9. I																
10. J																
11. K	.5474*		.7396*		.6111*	.6511*	.8747*			1.311*		.5000*	.8111*		1.061*	
12. L																
13. M																
14. N							.4336*								.5900*	
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายกลุ่มด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา และอำเภออุทัย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการนำ มากกว่าผู้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน และอำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการนำ มากกว่า ผู้บริการที่อาศัยในอำเภอ

พระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอ
ลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช และ 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร อำเภอผักไห่ และ
อำเภอง่างน้อย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการนำ มากกว่า ผู้ใช้บริการ
ที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน
อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภอบางซ้าย และ อำเภอมหาราช

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A										.9078*				.2878*	.4278*	
2. B	.2613*		.4835*			.4692*	.4783*			1.169*				.5492*	.6892*	
3. C																
4. D	.5721*		.7942*		.7800*	.7800*	.7890*			1.480*		.5355*		.8600*	1.000*	
5. E																
6. F																
7. G																
8. H			.7142*			.7000*	.7090*			1.400*				.7800*	.9200*	
9. I										1.400*					.9200*	
10. J																
11. K			.4920*			.4777*	.4868*			1.177*				.5577*	.6977*	
12. L										.9444*				.3244*	.4644*	
13. M										1.300*				.2800*	.8200*	
14. N																
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอเสนา และอำเภอบางซ้าย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง อำเภอกุทัย และอำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอกุทัย และ อำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภอกุทัย และอำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภอกุทัย และ อำเภอมหาราช 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอภาชี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช และ 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภวังน้อย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการควบคุม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอกุทัย และ อำเภอมหาราช

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมิตร ด้านความทันสมัย และ ด้านความถูกต้อง แสดงผลดังตาราง 44 - 50

ตาราง 44 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวก	4.11	0.70	มาก
2. ด้านความรวดเร็ว	3.91	0.65	มาก
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15	0.67	มาก
4. ด้านความเป็นมิตร	4.06	0.67	มาก
5. ด้านความทันสมัย	4.05	0.63	มาก
6. ด้านความถูกต้อง	4.17	0.67	มาก
โดยรวม	4.08	0.55	มาก

จากตาราง 44 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.65)

ตาราง 45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก

ด้านความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	4.19	0.78	มาก
2. ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน	4.14	0.79	มาก
3. มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า	4.17	0.77	มาก
4. มีการบริการด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	3.93	0.95	มาก
5. มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ	3.92	0.94	มาก
6. สามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันใน โทรศัพท์มือถือได้สะดวก	4.28	0.76	มากที่สุด
โดยรวม	4.11	0.70	มาก

จากตาราง 45 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้สะดวก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.94)

ตาราง 46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีจุดให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว	4.01	0.77	มาก
2. สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.89	0.79	มาก
3. การขอใช้ไฟฟ้าแบบวัน ทัช เซอร์วิส (One touch service) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว	3.93	0.76	มาก
4. สามารถตรวจสอบเอกสาร/คำร้อง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.90	0.72	มาก
5. มีการชำระเงินเสร็จสิ้นภายใน 15 นาที	3.92	0.77	มาก
6. มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง ไว้บริการ	3.80	0.81	มาก
โดยรวม	3.91	0.65	มาก

จากตาราง 46 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจุดให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ การขอใช้ไฟฟ้าแบบวัน ทัช เซอร์วิส (One touch service) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.81)

ตาราง 47 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ	4.15	0.79	มาก
2. คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาตรฐาน	4.14	0.74	มาก
3. สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.07	0.78	มาก
4. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต	4.13	0.77	มาก
5. มีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้	4.23	0.74	มากที่สุด
โดยรวม	4.15	0.67	มาก

จากตาราง 47 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.78)

ตาราง 48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร

ด้านความเป็นมิตร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พนักงานมีการทักทายอย่างเป็นมิตร และให้ความช่วยเหลืออย่าง สุภาพ	4.11	0.72	มาก
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน	4.09	0.72	มาก
3. พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชน ทุกคน	4.02	0.73	มาก
4. พนักงานคำนึงถึงจิตใจในการให้บริการเป็นหลัก	4.03	0.75	มาก
5. พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.06	0.77	มาก
โดยรวม	4.06	0.67	มาก

จากตาราง 48 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีการทักทายอย่างเป็นมิตร และให้ความช่วยเหลืออย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน ($\bar{X}=4.09$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน ($\bar{X}=4.02$, S.D. = 0.73)

ตาราง 49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย

ด้านความทันสมัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่าน มือถือเป็นหลัก	4.27	0.73	มากที่สุด
2. มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง	3.90	0.78	มาก
3. บัตรประชาชนใบเดียวสามารถมาชำระค่าบริการได้อย่างสะดวก	3.98	0.77	มาก
4. มีระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต	3.97	0.80	มาก
5. นำแอปพลิเคชันพีอีเอ สมาร์ท พลัส (PEA smart plus) มาให้บริการ ผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone)	4.14	0.77	มาก
6. แสดงค่าใช้จ่าย และเงินทอนผ่านจอสัมผัส (Touch screen monitor)	4.07	0.79	มาก
โดยรวม	4.05	0.63	มาก

จากตาราง 49 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่านมือถือเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ นำแอปพลิเคชันพีอีเอ สมาร์ท พลัส (PEA smart plus) มาให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone) ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.78)

ตาราง 50 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง

ด้านความถูกต้อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน	4.17	0.74	มาก
2. พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.10	0.75	มาก
3. พนักงานไม่เพิกเฉยข้อร้องเรียนต่าง ๆ	4.23	0.71	มากที่สุด
4. มีการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรวดเร็ว	4.18	0.73	มาก
5. พนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง	4.19	0.75	มาก
โดยรวม	4.17	0.67	มาก

จากตาราง 50 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานไม่เพิกเฉยข้อร้องเรียนต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ พนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.75)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบ แสดงผลดังตาราง 51 - 90

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 145		n = 254			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสะดวก	4.10	0.66	4.11	0.72	-.239	.811
2. ด้านความรวดเร็ว	3.86	0.62	3.94	0.67	-1.289	.198
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.11	0.63	4.17	0.69	-.965	.335
4. ด้านความเป็นมิตร	4.05	0.59	4.06	0.71	-.214	.831
5. ด้านความทันสมัย	4.06	0.64	4.05	0.63	.187	.852
6. ด้านความถูกต้อง	4.13	0.67	4.20	0.67	-.944	.346
โดยรวม	4.05	0.52	4.09	0.57	-.695	.488

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	13.92	3	4.64	10.09	.00*
	ภายในกลุ่ม	181.53	395	0.46		
	รวม	195.45	398			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5.18	3	1.73	4.19	.01*
	ภายในกลุ่ม	162.91	395	0.41		
	รวม	168.09	398			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.52	3	2.84	6.66	.00*
	ภายในกลุ่ม	168.59	395	0.43		
	รวม	177.12	398			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	10.45	3	3.48	8.22	.00*
	ภายในกลุ่ม	167.36	395	0.42		
	รวม	177.80	398			
5. ด้านความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	9.61	3	3.20	8.39	.00*
	ภายในกลุ่ม	150.80	395	0.38		
	รวม	160.40	398			
6. ด้านความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	8.04	3	2.68	6.17	.00*
	ภายในกลุ่ม	171.66	395	0.43		
	รวม	179.70	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.46	3	2.82	9.83	.00*
	ภายในกลุ่ม	113.34	395	0.29		
	รวม	121.80	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า

$\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 53 - 59

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3339*	.3672*	.5344*
2. 25 - 35 ปี				.1672*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี				.5751*
2. 25 - 35 ปี				.3464*
3. 36 - 45 ปี				.3715*
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 - 35 ปี และ 36 - 45 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3490*	.3292*	.4303*
2. 25 - 35 ปี				
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 55 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นราย
คู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 - 35
ปี และ 36 - 45 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้าน
ความรวดเร็ว มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3600*	.3661*	.5431*
2. 25 - 35 ปี				.1831*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 56 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.4355*	.5615*	.5910*
2. 25 - 35 ปี				.1555*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 57 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.3750*	.4247*	.5749*
2. 25 - 35 ปี				.1999*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 58 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 25 ปี		.2555*	.3184*	.4921*
2. 25 - 35 ปี				.2366*
3. 36 - 45 ปี				
4. 46 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 59 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

ตาราง 60 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.57	2	3.78	7.98	.00*
	ภายในกลุ่ม	187.88	396	0.47		
	รวม	195.45	398			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.17	2	1.08	2.58	.08
	ภายในกลุ่ม	165.92	396	0.42		
	รวม	168.09	398			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.16	2	1.58	3.59	.03*
	ภายในกลุ่ม	173.96	396	0.44		
	รวม	177.12	398			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	3.67	2	1.83	4.17	.02*
	ภายในกลุ่ม	174.14	396	0.44		
	รวม	177.80	398			
5. ด้านความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2.41	2	1.20	3.02	.06
	ภายในกลุ่ม	158.00	396	0.40		
	รวม	160.40	398			
6. ด้านความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.79	2	1.90	4.27	.01*
	ภายในกลุ่ม	175.90	396	0.44		
	รวม	179.70	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.69	2	1.35	4.47	.01*
	ภายในกลุ่ม	119.11	396	0.30		
	รวม	121.80	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 60 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ .01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้

ที่ $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 4 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมิตรและ ด้านความถูกต้อง จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 61 - 65

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด		.1238*	.2827*
2. สมรส			
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 61 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 62 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด			.5479*
2. สมรส			.4240*
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 62 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามสถานภาพ
สมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด
และสมรส มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความ
สะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็น
รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด			.3593*
2. สมรส			.2990*
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 63 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด		.1987*	
2. สมรส			
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 64 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด			.3928*
2. สมรส			.3205*
4. หม้าย/หย่าร้าง			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 65 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามสถานภาพ
สมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด
และสมรส มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความ
ถูกต้อง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 66 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	23.50	5	4.70	10.74	.00*
	ภายในกลุ่ม	171.95	393	0.44		
	รวม	195.45	398			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	16.30	5	3.26	8.44	.00*
	ภายในกลุ่ม	151.79	393	0.39		
	รวม	168.09	398			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	18.63	5	3.73	9.24	.00*
	ภายในกลุ่ม	158.48	393	0.40		
	รวม	177.12	398			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	21.58	5	4.32	10.86	.00*
	ภายในกลุ่ม	156.22	393	0.40		
	รวม	177.80	398			
5. ด้านความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	22.37	5	4.47	12.74	.00*
	ภายในกลุ่ม	138.04	393	0.35		
	รวม	160.40	398			
6. ด้านความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	15.81	5	3.16	7.58	.00*
	ภายในกลุ่ม	163.89	393	0.42		
	รวม	179.70	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	18.13	5	3.63	13.74	.00*
	ภายในกลุ่ม	103.67	393	0.26		
	รวม	121.80	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 66 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่ง

น้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 67 - 73

ตาราง 67 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น	.6166*					
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1.3704*	.7538*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.358*	.7413*				
5. ปริญญาตรี	1.3071*	.6904*				
6. ปริญญาโท	1.2488*	.6322*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 67 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

ตาราง 68 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น	.6736*					
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.6215*	.9479*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.4963*	.8227*				
5. ปริญญาตรี	1.3590*	.6853*				
6. ปริญญาโท	1.5444*	.8708*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 68 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

ตาราง 69 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น						
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.2847*	.8125*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.1292*	.6570*				
5. ปริญญาตรี	1.1993*	.7271*				
6. ปริญญาโท	1.1222*	.6500*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 69 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความรวดเร็ว มากกว่าผู้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

ตาราง 70 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น						
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1.1833*	.8750*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.1884*	.8800*				
5. ปริญญาตรี	1.0927*	.7843*				
6. ปริญญาโท	.9733*	.6650*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 70 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

ตาราง 71 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น	1.0333*					
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.6958*	.6625*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.6463*	.6130*				
5. ปริญญาตรี	1.6389*	.6056*				
6. ปริญญาโท	1.4533*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 71 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่าผู้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่าผู้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

ตาราง 72 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น	.7291*					
3. มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	1.1666*					
4. ปวส./อนุปริญญา	1.4818*	.7527*				
5. ปริญญาตรี	1.4568*	.7276*				
6. ปริญญาโท	1.2666*	.5375*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 72 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่าผู้บริกรที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่าผู้บริกรที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

ตาราง 73 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
1. ประถมศึกษา						
2. มัธยมต้น						
3. มัธยมศึกษา						
ตอนปลาย/ปวช.	1.2708*	.7875*				
4. ปวส./อนุปริญญา	1.2058*	.7224*				
5. ปริญญาตรี	1.0957*	.6124*				
6. ปริญญาโท	1.1333*	.6500*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 73 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามระดับ
การศึกษา เป็น รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีระดับ
การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความ
พึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง มากกว่าผู้บริการ
ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

ตาราง 74 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	14.50	5	2.90	6.30	.00*
	ภายในกลุ่ม	180.95	393	0.46		
	รวม	195.45	398			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	17.58	5	3.52	9.18	.00*
	ภายในกลุ่ม	150.51	393	0.38		
	รวม	168.09	398			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	12.82	5	2.56	6.13	.00*
	ภายในกลุ่ม	164.29	393	0.42		
	รวม	177.12	398			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	24.44	5	4.89	12.52	.00*
	ภายในกลุ่ม	153.37	393	0.39		
	รวม	177.80	398			
5. ด้านความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	21.75	5	4.35	12.33	.00*
	ภายในกลุ่ม	138.66	393	0.35		
	รวม	160.40	398			
6. ด้านความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	11.56	5	2.31	5.40	.00*
	ภายในกลุ่ม	168.14	393	0.43		
	รวม	179.70	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	14.65	5	2.93	10.75	.00*
	ภายในกลุ่ม	107.15	393	0.27		
	รวม	121.80	398			

จากตาราง 74 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 75 - 81

ตาราง 75 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.3749*		.7652*	
2. พนักงานบริษัท			.3957*		.7860*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.3187*		.7090*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.3475*	.3267*	.7224*	.4037*	1.1127*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 75 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 76 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.4571*		.6446*	
2. พนักงานบริษัท			.4759*		.6634*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.5781*		.7656*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา			.7405*		.9280*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 76 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่
แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว/
ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค
PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร

ตาราง 77 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.3589*		.9214*	
2. พนักงานบริษัท			.2868*		.8493*	
3. รับจ้างทั่วไป					.5625*	
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย					.7187*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.3323*	.4044*	.6912*	.5350*	1.2537*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 77 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร และ 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความรวดเร็ว มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 78 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ					.8236*	
2. พนักงานบริษัท					.8153*	
3. รับจ้างทั่วไป					.6250*	
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.3250*		.9500*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.3491*	.3573*	.5477*		1.1727*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 78 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และรับจ้างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร และ 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร

ตาราง 79 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.4804*	.1804*	.8304*	
2. พนักงานบริษัท			.5769*	.2769*	.9269*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย				.3000*	.6500*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.4559*	.3594*	.9363*	.6363*	1.2863*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 79 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และเกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร และ 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 80 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.5649*		.8565*	
2. พนักงานบริษัท			.4615*		.7532*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.2656*		.5572*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา	.2608*	.3642*	.8257*	.5601*	1.1174*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 80 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และเกษตรกร และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

ตาราง 81 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร	นักเรียน/ นักศึกษา
1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.3056*		.5145*	
2. พนักงานบริษัท			.3826*		.7076*	
3. รับจ้างทั่วไป						
4. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย			.2875*		.6125*	
5. เกษตรกร						
6. นักเรียน/นักศึกษา			.5931*		.9181*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 81 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่
แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว/
ค้าขาย และนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค
PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และเกษตรกร

ตาราง 82 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.09	3	0.03	0.06	.98
	ภายในกลุ่ม	195.35	395	0.49		
	รวม	195.45	398			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.21	3	0.40	0.95	.42
	ภายในกลุ่ม	166.88	395	0.42		
	รวม	168.09	398			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.58	.63
	ภายในกลุ่ม	176.34	395	0.45		
	รวม	177.12	398			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	1.03	3	0.34	0.76	.51
	ภายในกลุ่ม	176.78	395	0.45		
	รวม	177.80	398			
5. ด้านความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2.51	3	0.84	2.09	.10
	ภายในกลุ่ม	157.89	395	0.40		
	รวม	160.40	398			
6. ด้านความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	0.50	3	0.17	0.37	.78
	ภายในกลุ่ม	179.20	395	0.45		
	รวม	179.70	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.61	3	0.20	0.66	.58
	ภายในกลุ่ม	121.19	395	0.31		
	รวม	121.80	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 82 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า

มากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 83 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	29.23	15	1.95	4.49	.00*
	ภายในกลุ่ม	166.22	383	0.43		
	รวม	195.45	398			
2. ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	16.16	15	1.08	2.72	.00*
	ภายในกลุ่ม	151.93	383	0.40		
	รวม	168.09	398			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	23.44	15	1.56	3.89	.00*
	ภายในกลุ่ม	153.68	383	0.40		
	รวม	177.12	398			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	26.31	15	1.75	4.43	.00*
	ภายในกลุ่ม	151.50	383	0.40		
	รวม	177.80	398			
5. ด้านความทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	23.81	15	1.59	4.45	.00*
	ภายในกลุ่ม	136.60	383	0.36		
	รวม	160.40	398			
6. ด้านความถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	18.43	15	1.23	2.92	.00*
	ภายในกลุ่ม	161.27	383	0.42		
	รวม	179.70	398			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	18.51	15	1.23	4.58	.00*
	ภายในกลุ่ม	103.29	383	0.27		
	รวม	121.80	398			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 83 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้ เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอำเภอที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 84 - 90

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ไว้ ดังนี้

A = อำเภอพระนครศรีอยุธยา	B = อำเภอท่าเรือ
C = อำเภอนครหลวง	D = อำเภอบางไทร
E = อำเภอบางบาล	F = อำเภอบางปะอิน
G = อำเภอบางปะหัน	H = อำเภอผักไห่
I = อำเภอภาชี	J = อำเภอลาดบัวหลวง
K = อำเภอวังน้อย	L = อำเภอเสนา
M = อำเภอบางซ้าย	N = อำเภออุทัย
O = อำเภอมหาราช	P = อำเภอบ้านแพรก

ตาราง 84 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A							.3318*			1.142*					.4540*	
2. B	.2232*		.2948*		.5731*	.3962*	.5551*			1.366*				.3248*	.6773*	
3. C										1.071*						
4. D	.5003*		.5719*		.8502*	.6733*	.8322*			1.643*		.5272*		.6019*	.9544*	
5. E																
6. F										.9700*						
7. G										.8111*						
8. H					.7958*	.6188*	.7778*			1.588*				.5475*	.9000*	
9. I																
10. J																
11. K	.3971*		.4686*		.7470*	.5701*	.7290*			1.540*		.4207*		.4987*	.8512*	
12. L																
13. M			.6591*		.9375*	.7605*	.9194*			1.730*		.6145*		.6891*	1.041*	
14. N																
15. O																
16. P					.6347*		.6166*			1.427*					.7388*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 84 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ

มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน และอำเภอบางปะหัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร และ อำเภอวังน้อย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางซ้าย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช และ 7) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบ้านแพรก มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช

ตาราง 85 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A							.3636*			1.106*					.7393*	
2. B					.5384*		.4627*			1.205*					.8384*	
3. C										1.000*					.6333*	
4. D	.6272*	.5282*	.7333*		1.066*	.6833*	.9909*			1.733*		.7333*		.5500*	1.366*	
5. E																
6. F										1.050*					.6833*	
7. G																
8. H					.9166*		.8409*			1.583*					1.216*	
9. I																
10. J																
11. K	.7457*	.6467*	.8518*		1.185*	.8018*	1.109*			1.851*		.8518*		.6685*	1.485*	
12. L										1.000*					.6333*	
13. M										1.250*					.8833*	
14. N						.4409*				1.183*					.8166*	
15. O																
16. P					.8333*		.7575*			1.500*					1.133*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 85 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวกมากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช

2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน อำเภอเสนา และอำเภอบางซ้าย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยใน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร และ อำเภอวังน้อย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภออุทัย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และอำเภอมหาราช และ 7) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบ้านแพรก มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช

ตาราง 86 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A										1.280*					.5141*	
2. B					.5897*		.3624*			1.423*				.3230*	.6564*	
3. C										1.202*						
4. D	.5191*		.5976*		.9666*	.7000*	.7393*		.9666*	1.800*		.5037*		.7000*	1.033*	
5. E																
6. F										1.100*						
7. G										1.060*						
8. H															.7333*	
9. I																
10. J																
11. K					.6111*					1.444*					.6778*	
12. L										1.296*					.5296*	
13. M	.6358*		.7142*		1.083*	.8166*	.8560*		1.083*	1.916*				.8166*	1.150*	
14. N										1.100*						
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 86 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวกมากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการ

ที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน อำเภอเสนา และ อำเภอบางซ้าย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยใน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร และ อำเภอวังน้อย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และอำเภอมหาราช 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภออุทัย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และอำเภอมหาราช และ 7) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบ้านแพรก มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และอำเภอมหาราช

ตาราง 87 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็น
รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A																
2. B			.3857*		.6000*	.5400*	.6545*			1.400*		.3888*				
3. C										1.014*						
4. D	.4981*		.6257*		.8400*	.7800*	.8945*			1.640*		.6288*			.6000*	
5. E																
6. F																
7. G																
8. H							.7545*			1.500*						
9. I																
10. J																
11. K	.5915*		.7190*		.9333*	.8733*	.9878*			1.733*		.7222*		.4933	.6933*	
12. L										1.011*						
13. M	.6581*		.7857*		1.000*	.9400*	1.054*			1.800*		.7888*			.7600*	
14. N						.3800*	.4945*			1.240*						
15. O										1.040*						
16. P							.7545*			1.500*						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 87 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอ

ลาดบัวหลวง และ อำเภอสiena 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอสiena และอำเภอมหาราช มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยใน อำเภอลาดบัวหลวง 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร อำเภอวังน้อย และอำเภอบางซ้าย มีระดับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอ บางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอสiena อำเภออุทัย และอำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ และอำเภอบ้านแพรก มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน และอำเภอลาดบัวหลวง และ 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภออุทัย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน และอำเภอลาดบัวหลวง

ตาราง 88 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็น
รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A						.4090*	.4727*			1.109*				.2290*	.7090*	
2. B					.5192*	.6692*	.7328*			1.369*				.4892*	.9692*	
3. C							.4064*			1.042*					.6428*	
4. D	.4109*		.4771*	.6700*	.8200*	.8836*				1.520*				.6400*	1.120*	
5. E																
6. F																
7. G																
8. H																
9. I																
10. J																
11. K							.5411*			1.177*					.7777*	
12. L						.4888*	.5525*			1.188*				.3088*	.7888*	
13. M						1.000*	1.063*			1.700*				.8200*	1.300*	
14. N																
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 88 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตรมากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย

และอำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย และอำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง และอำเภอวังน้อย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และอำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางไทร อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช และ 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอเสนา และอำเภอบางซ้าย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความเป็นมิตร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย และอำเภอมหาราช

ตาราง 89 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็น
รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A										1.081*						
2. B	.3028*		.3727*		.6762*		.5209*			1.384*		.3290*		.7096	.7846*	
3. C																
4. D					.6582*		.5030*			1.366*				.6916*	.7666*	
5. E																
6. F																
7. G																
8. H	.6681*		.7381*		1.041*		.8863*			1.750*		.6944*		1.075*	1.150*	
9. I																
10. J																
11. K	.3070*		.3769*		.6805*		.5252*			1.388*				.7138*	.7888*	
12. L										1.055*				.3805*	.4555*	
13. M	.8348*		.9047*		1.208*	.8666*	1.053*		1.250*	1.916*		.8611*		1.241*	1.316*	
14. N																
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 89 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ อำเภอ

ผักให้ และอำเภอวังน้อย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และอำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย และอำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอเสนา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช และ 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางซ้าย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความทันสมัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอภาชี อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และอำเภอมหาราช

ตาราง 90 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่
ด้วยวิธี Fisher's LSD

อำเภอที่ อาศัยอยู่	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1. A																
2. B	.2772*						.5972*			1.415*						
3. C																
4. D	.6618*	.6428*	.7400*.9818*							1.800*	.6555*	.6300*.8400*				
5. E																
6. F																
7. G																
8. H																
9. I																
10. J																
11. K	.5062*	.48730*	.7444*.5844*.8262*							1.644*.5000*		.4700*.6844*				
12. L																
13. M	.6618*			.9000*.7400*.9818*						1.800*				.8400*		
14. N																
15. O																
16. P																

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 90 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับความ
พึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่
อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอบางปะหัน และอำเภอลาดบัวหลวง 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยใน

อำเภอบางไทร และอำเภอน้อย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช และ 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางซ้าย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ด้านความถูกต้อง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และอำเภอมหาราช

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 91

H_0 : การบริหารจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

H_1 : การบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 91 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การบริหารจัดการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0						โดยรวม
	ด้านความสะดวก	ด้านความรวดเร็ว	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านความเป็นมิตร	ด้านความทันสมัย	ด้านความถูกต้อง	
1. ด้านการวางแผน	.519**	.558**	.421**	.560**	.445**	.432**	.589**
2. ด้านการจัดองค์การ	.560**	.576**	.498**	.586**	.462**	.542**	.647**
3. ด้านการนำ	.566**	.638**	.596**	.582**	.536**	.592**	.704**
4. ด้านการควบคุม	.613**	.696**	.597**	.647**	.664**	.614**	.767**
โดยรวม	.647**	.707**	.606**	.680**	.603**	.625**	.776**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 88 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก ($r = .776$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับ ด้านความรวดเร็ว ($r = .707$) รองลงมา คือ ด้านความเป็นมิตร ($r = .680$) ด้านความสะดวก ($r = .647$) ด้านความถูกต้อง ($r = .625$) ความน่าเชื่อถือ ($r = .606$) และ ด้านความทันสมัย ($r = .603$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

การบริหารจัดการ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูง ($r = .589$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความเป็นมิตร ($r = .560$) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ($r = .558$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ด้านความน่าเชื่อถือ ($r = .421$)

การบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูง ($r = .647$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความเป็นมิตร ($r = .586$) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ($r = .576$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ด้านความทันสมัย ($r = .462$)

การบริหารจัดการ ด้านการนำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูงมาก ($r = .704$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความรวดเร็ว ($r = .638$) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ ($r = .596$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ด้านความทันสมัย ($r = .536$)

การบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูงมาก ($r = .767$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความรวดเร็ว ($r = .696$) รองลงมา คือ ด้านความทันสมัย ($r = .664$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ความน่าเชื่อถือ ($r = .597$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 คน ได้มาด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เท่ากับ 0.97 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.64) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์การ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.65)

1.1 การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$, S.D. =

0.72) รองลงมา คือ มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.65)

1.2 การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ พนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.65)

1.3 การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีการทู่แท้งงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.76)

1.4 การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถามหลังจากติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.79)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้สะดวก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.94)

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจุดให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.01$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ การขอใช้ไฟฟ้าแบบวัน ทัช เซอร์วิส (One touch service) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.93$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ ($\bar{X}=3.80$, S.D. = 0.81)

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้ ($\bar{X}=4.23$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X}=4.15$, S.D. = 0.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ($\bar{X}=4.07$, S.D. = 0.78)

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีการทักทายอย่างเป็นมิตร และให้ความช่วยเหลืออย่างสุภาพ ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน ($\bar{X}=4.09$, S.D. = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน ($\bar{X}=4.02$, S.D. = 0.73)

2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่านมือถือเป็นหลัก ($\bar{X}=4.27$, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ นำแอปพลิเคชันพีอีเอ สมาร์ทพลัส (PEA smart plus) มาให้บริการผ่านสมาร์ตโฟน (Smartphone) ($\bar{X}=4.14$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง ($\bar{X}=3.90$, S.D. = 0.78)

2.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานไม่เพิกเฉยข้อคำร้องเรียนต่าง ๆ ($\bar{X}=4.23$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ พนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ($\bar{X}=4.19$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.10$, S.D. = 0.75)

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปผลได้ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

3.3 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 3 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านการควบคุม แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านการควบคุม แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

3.4 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

3.5 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และเกษตรกร 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร และ 3) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และเกษตรกร

3.6 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.7 ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อยู่อาศัย ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$

แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอำเภอที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ และอำเภอเสนา มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภออุทัยอำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน อำเภอภาชี อำเภอบางซ้าย และ อำเภออุทัย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอ บางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภอบางซ้าย อำเภออุทัย อำเภอมหาราช อำเภอบ้านแพรก 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง และ 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอผักไห่ และอำเภอวังน้อย มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยใน อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอ บางปะหัน อำเภอ ลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอบ้านแพรก

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป

4.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 4 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็นมิตรและ ด้านความถูกต้อง จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมต้น

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และ เกษตรกร และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และ เกษตรกร

4.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Sig. ที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = .05$ แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอำเภอที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช 2) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอท่าเรือ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอดุสิต

และ อำเภอมหาราช 3) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางปะอิน และอำเภอบางปะหัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอลาดบัวหลวง 4) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางไทร และ อำเภอมัญจาคีรี มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 5) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอฟักไถ่ มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช 6) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางซ้าย มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอนครหลวง อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอเสนา อำเภออุทัย และ อำเภอมหาราช และ 7) ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบ้านแพรก มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยในอำเภอบางบาล อำเภอบางปะหัน อำเภอลาดบัวหลวง และ อำเภอมหาราช

5. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก ($r = .776$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับ ด้านความรวดเร็ว ($r = .707$) รองลงมา คือ ด้านความเป็นมิตร ($r = .680$) ด้านความสะอาด ($r = .647$) ด้านความถูกต้อง ($r = .625$) ความน่าเชื่อถือ ($r = .606$) และด้านความทันสมัย ($r = .603$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

5.1 การบริหารจัดการ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูง ($r = .589$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความเป็นมิตร ($r = .560$) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ($r = .558$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ด้านความน่าเชื่อถือ ($r = .421$)

5.2 การบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูง ($r = .647$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความเป็นมิตร ($r = .586$) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ($r = .576$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ด้านความทันสมัย ($r = .462$)

5.3 การบริหารจัดการ ด้านการนำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูงมาก ($r = .704$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความรวดเร็ว ($r = .638$) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ ($r = .596$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ด้านความทันสมัย ($r = .536$)

5.4 การบริหารจัดการ ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยรวม ในระดับสูงมาก ($r = .767$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้านความรวดเร็ว ($r = .696$) รองลงมา คือ ด้านความทันสมัย ($r = .664$) และมีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับ ความน่าเชื่อถือ ($r = .597$)

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์การ อาจเป็นเพราะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยได้กำหนดภารกิจการบริหาร การจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษ เพิ่มทันจิตต์ (2552, หน้า 4 - 5) กล่าวว่า ในการบริหารงานท่ามกลางภูมิทัศน์ของการแข่งขันใหม่หน้าที่ของการบริหารตาม POLC ยังคงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน (Planning) ซึ่งเป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ที่ต้องการบรรลุผล หรือสัมฤทธิ์ผล และการตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เหมาะสม ที่จำเป็นต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว 2) ด้านการจัดองค์การ (Organization) เดิมมีความหมายว่าเป็นการจัดสรรคนทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง แต่ความหมายใหม่คือ ต้องสร้างองค์การให้มีลักษณะพลวัต (Building a Dynamic Organization) โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ในการบริหาร กำหนดความรับผิดชอบระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา องค์กรที่มีลักษณะเป็นพลวัตจะให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด ผู้บริหารจะต้องสามารถดึงดูดหรือล่อใจคนเข้าสู่องค์กรและรักษาคไว้ เพื่อนำความคิด หรือทุนปัญญาไปใช้ประโยชน์ 3) ด้านการนำ (Leadership) ความหมายใหม่ คือ การระดมกำลังคน (Mobilizing People) ซึ่งไม่ได้หมายถึงการ

วางแผนจากระดับสูง แต่การนำ คือ การที่ผู้บริหารที่ที่จะต้องมีความสามารถในการระดมกำลังคนให้สามารถใช้ความสามารถและสมองให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้นำจะต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดทิศทาง การสร้างแรงจูงใจ และการสื่อสารกับบุคลากร และ 4) ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลง (Learning and Changing) ในการบริหารจะประกอบด้วยกิจกรรมง่าย ๆ 2 อย่าง คือ การคิดและการทำ และมีบุคคลสำคัญสองกลุ่มคือ ผู้คิด (Thinker) และผู้ทำ (Doer) การควบคุมประกอบไปด้วยกิจกรรมการตรวจสอบ การตรวจงาน การประเมินผล การควบคุมเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลง การควบคุมจะลดความสูญเสียในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลวี่วัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561, หน้า 338) เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่เจียง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เจียงอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมา คือ ด้านความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ผลักดันขับเคลื่อนองค์กรตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร และนโยบาย PEA 4.0 ที่ได้นำนวัตกรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจหลักขององค์กร โดยมีการเพิ่มแรงจูงใจในการสร้างสรรค์ผลงาน โดยในด้านการให้บริการได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ตลอดเวลา ผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า มีการบริการด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ตลอดจนสามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวกสบาย จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560, เว็บไซต์) ในการบริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ตามความต้องการของลูกค้าในยุค 4.0 ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านความสะดวก โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา 2) ด้านความรวดเร็ว โดยการบริการที่ฉับไว การตอบสนองที่รวดเร็วแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด 3) ด้านความน่าเชื่อถือ โดยสิ่งที่การันตี และสร้างความเชื่อใจให้กับลูกค้าได้ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ 4) ความเป็นมิตร โดยลูกค้าต้องการที่ปรึกษา จะช่วยตัดสินใจ และแก้ปัญหา 5) ความทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้การใช้ชีวิตปัจจุบันง่ายขึ้น และ 6) ความถูกต้อง โดยลูกค้าได้รับการบริการตามความต้องการ แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา เพ็ญกุล (2559, หน้า 64) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ลีวิจ ลิม (2560, หน้า 86) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่มีอายุน้อยมีค่าเฉลี่ยมากกว่า อาจเป็นเพราะ คนอายุน้อยมีวิถีชีวิตต่างออกไปชอบความรวดเร็วและเทคโนโลยีที่สามารถอำนวยความสะดวกได้ เมื่อการไฟฟ้ามีการบริหารจัดการที่ทำให้รวดเร็วจึงสนองความต้องการได้มากกว่า ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ล้วนมีผลต่อความคิดเห็นทั้งสิ้น ส่วนที่อยู่อาศัย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละแห่งถึงแม้จะอยู่ภายใต้ นโยบายเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้นำต่างกัน ในสาขาต่างกัน อาจทำให้การบริหารจัดการต่างกันไปบ้างตามบริบทของแต่ละแห่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสว ชัยบุญเรือง (2555, หน้า 74) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ ในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ประเภทผู้ใช้บริการ และเพศ ไม่ต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลแต่ละคน เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป คนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกันก็มีการเรียนรู้และประสบการณ์ในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติมา นิยม (2557, หน้า 93) เรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุ อาชีพ ที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลีวิจ ลิม (2560, หน้า 86) เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การบริหารจัดการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงมาก ($r = .776$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการบริหารจัดการที่ดี ย่อมทำให้การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ดีขึ้นตามไปด้วย อาจเป็นเพราะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีวัตถุประสงค์สำคัญเป็นการบริหารจัดการภาครัฐในยุคใหม่ สร้างระบบกิจกรรม หรือสมรรถนะ ที่มุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่า คือ ประโยชน์โดยรวม หรือคุณลักษณะของการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ประโยชน์จาก สินทรัพย์ขององค์กร และโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561, หน้า 338) เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่ฉาง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก ดังนั้น หน่วยบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้ลดความยุ่งยากลง

2. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อการทุ่มเททำงานจากทัศนคติที่ดี

4. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการทุกครั้ง

5. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเพิ่มการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ

6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดระบบการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ให้มีขั้นตอนที่เร็วขึ้น

7. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญกับการนัดหมายโดยจัดปฏิทินการนัดหมายที่แน่นอน

8. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงความต้องการของประชาชน โดยอาจจะเปิดรับความคิดเห็น ผ่านตู้ ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

9. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดหา หรือนำแผนที่ (PEA MAP) มาใช้ทุกสาขา

10. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรฝึกให้พนักงานแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยมอบอำนาจให้การทำงานที่เหมาะสม และคอยกำกับดูแลอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 ในเขตพื้นที่อื่นๆ
2. ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0

Graduate School

Graduate School

Graduate School

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

บรรณานุกรม

nte School ARU

nte School ARU

nte School ARU

บรรณานุกรม

กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2552). เอกสารคำบรรยายวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2561,

จาก http://nidamppm14.files.wordpress.com/2009/08/lecture-dr-krit_1.doc.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2554). ยุค PEA 4.0. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2561, จาก

<https://www.pea.co.th>.

_____. (2558). รายงานประจำปี 2558 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

_____. (2560). การบริการนวัตกรรมในยุค 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม

2561, จาก <https://www.pea.co.th/WebApplications/Temca/2017/images/doc2017/>

PEA4_PEA.pdf.

_____. (2561). สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนปี พ.ศ. 2560.

กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2559). ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ การกิจ.

ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2561, จาก <https://www.pea.co.th/c1/ayy>.

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง

พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยจังหวัดนครราชสีมา.

วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

จรัสพงษ์ จงมีสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย

ในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง. การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาตระการพืชผล

อำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จิรภัทร อรุณศิริประเสริฐ. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อ

การให้บริการของบริษัท ไทยอโต้เชลล์ จำกัด สาขาอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ชนันท์กานต์ แป้นสวน. (2555). การบริหารจัดการหน่วยงานกายภาพบำบัดที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชาญชัย อาจินสมจาร. (2555). ทฤษฎีการบริหารสถานศึกษา. ปัตตานี : สถาบันเพื่อความ
ก้าวหน้าทางวิชาการ.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561, มกราคม - มิถุนายน). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการ
ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่เจียง อำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 10 (1), 338 - 353.
- จิตติมา นิยม. (2557). คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.
- ถาวร วงศ์ปิ่นตา. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ทางสถิติด้วยSPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ :
บิสซิเนสอาร์แอนด์ซี.
- นาวา วงษ์พรหม. (2559). เอกสารคำสอนรายวิชาการจัดการองค์การบริการสารสนเทศ.
อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- นิตยร์ดี ใจอาษา. (2555). ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2553). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ลกรุ๊ป.
- ประไพพิศ เลียบสือตระกูล และคณะ. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2560 (รายงานการวิจัย). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.

- ปาริฉัตร ถนอมวงษ์. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการ
มีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
(ภาค3). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการเงินและธนาคาร,
มหาวิทยาลัยสยาม.
- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ นัตรารณณ์. (2555). การออกแบบการวิจัย. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรพิมล คงนิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ
จากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสมัย จูเกษม. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ
ลูกค้าอินเทอร์เน็ต โบบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (รายงานการวิจัย).
อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
(รายงานผลการวิจัย). ลพบุรี : ผู้แต่ง.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). สถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจิกาญจน์ สานนท์ และคณะ. (2560, มกราคม - เมษายน). ทิศทางธุรกิจความเชื่อของสังคมไทย
ยุค 4.0. วารสารร่มพญักษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 35 (1), 11 - 32.
- ลิวิจ ลิ้ม. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการ
คณะสงฆ์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ และคณะ. (2557, มกราคม - มิถุนายน). การวัดนวัตกรรมการบริการของ
ธุรกิจท่องเที่ยวไทย : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยาการจัดการ,
31 (1), 119 - 146.

วัชรินทร์ บัวโทน. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อ
ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี.
งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี. (2558). ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ. สุพรรณบุรี : ผู้แต่ง.

วิบูลย์ เผือกอุย. (2559, มกราคม - มิถุนายน). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิชาการ
เครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 6 (10), 57 - 70.

วิรัช พงศ์นารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิต
พื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2555). แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 8).
กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ์.

ศักดิ์ดา พิริยะกิจไพบูลย์. (2554). ความพึงพอใจของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อ
บทบาทการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ศักดิ์สิทธิ์ กลัดป้อม. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม. (2559). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอ
ม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม
และไซเทกซ์.

ศุภโชค ורתัย. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรับชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment)
ณ แคนเตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2560).

รายงานประจำปี 2560. พระนครศรีอยุธยา : ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). การนำองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

สุวิมล คำย่อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.

เสน่ห์ ศรีสุวรรณ. (2560). บริการ 4.0. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2562, จาก <https://columnist.smartsme.co.th/smartsme-sanae/2060>.

สมณะ ดิยาว. (2551). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนันดา เหมะ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

อมรา อินทวงศ์. (2557). พฤติกรรมความพึงพอใจต่อการใช้บริการประกันสุขภาพถ้วนหน้างานทันตกรรมของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อาศยา โชติพานิช. (2551). ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี. ค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2561, จาก http://opdc.dgr.go.th/dgr51_1.doc.

อิสระ ศรีพันธ์. (2554). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

เอกพงษ์ บุสหงส์. (2556). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญในเขตอำเภอเมืองอำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

Alderfer, C. P. (1985). **ERG Theory of motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow**. New York : Harper & Row.

Argyris, C. (1957). **Personality and organization : The conflict between system and the individual**. New York : Harper & Row.

- Chen, J. S., Tsou, H. T., & Huang, A. Y. H. (2009). Service delivery innovation. **Journal of Service Research**, 12(1), 36-55.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of psychological test** (5th ed.). New York : Harper Collins.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. **Library Trends**, 49 (Spring), 602-686.
- Fiedler, F. E. (1967). **A theory of leadership effectiveness**. New York : McGraw-Hill.
- Good. C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York : McGraw-Hill.
- Gulick, L. & Urwick, L.F. (1937). **The science of administration**. New York : Columbia University.
- Herzberg, F. K. (1967). **The motivation to work**. New York : John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management** (The Millennium ed.). New Jersey : Prentic - Hall.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management : An Asian perspective**. Singapore : Prentice-Hall.
- Kvalshaugen, R., Hydle, K. M., & Brehmer, P. O. (2015). Innovative capabilities in international professional service firms: enabling trade-offs between past, present, and future service provision. **Journal of Professions and Organizations**, 2(2), 1-20.
- Lovelock. H.C., et al. (2006). **Services marketing in Asia** (2nd ed.). Singapore : Prentice-Hall.
- Maslow, A. (1970). **Motivation and personality** (2nd ed.). New York : Harpers & Row.
- McGregor, D. (1960). **The human side of enterprise**. New York : McGraw-Hill.
- Ouchi, W.G. (1981). **Theory Z : How American business can meet the Japanese challenge**. Reading. MA : Addison-Wesley.
- Robbins, S.P & Decenzo. (2005). **Management** (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Stomborg, M.F. (1984). Selection and instrument to measure quality of life. **Oncology Nursing Forum**, 11, 88 - 91.
- Vroom, W.H. (1953). **Work and motivation**. New York : Willey & Sons.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. Van Nostand : Reinheld.
- Yamane, T. (1973). **Statistics an introductory analysis** (3rd Ed.). New York : Harper & Row.

Graduate School

Graduate School

Graduate School

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

ภาคผนวก

nte School ARU

nte School ARU

nte School ARU

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. รศ.จิตติมา อัครธิพิงศ์ | อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 2. ดร.อารมณั์ เอี่ยมประเสริฐ | อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 3. รศ.ปราณี ตันประยูร | อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 4. ผศ.ดร.วันทนา เนาว์วัน | อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 5. ดร.กิติมา ทามาลี | อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว ๒๒๗

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์จิตติมา อัครธิตพงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวกันยามาศ แก้วกมล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิทรนันท์ สุธาตรี และ ดร.เมธาวรัตน์ จันตะนี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ของนางสาวกันยามาศ แก้วกมล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว๒๒๗

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.อารมณ เอี่ยมประเสริฐ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวกันยามาศ แก้วกมล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ และ ดร.เมธรัตน์ จันตะนี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ของนางสาวกันยามาศ แก้วกมล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว ๒๒๗

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๓๔ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ปราณี ตันประยูร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวกันยามาศ แก้วกมล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ และ ดร.เมธาวีรัตน์ จันทะนี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ของนางสาวกันยามาศ แก้วกมล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/ว ๒๒๗

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันทนา เนาว์วัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวกันยมาศ แก้วกมล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ และ ดร.เมธรัตน์ จันตะนิ

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ของนางสาวกันยมาศ แก้วกมล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว ๒๕๖

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.กิตติมา ทามาลี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวกันยามาศ แก้วกมล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัทรินทร์ สุรชาติ และ ดร.เมธาวิทย์ จันตยนี้

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ของนางสาวกันยามาศ แก้วกมล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐๖๒๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ /ว ๒๕๕๔

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดิพนมยงค์ ตำบลประตูลี่
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๒๙ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นางสาวกันยมาศ แก้วกลม นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุรชาติ ในครั้งนี้นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากผู้ไฟฟ้าในเขต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ สำนักงาน คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

(สำหรับประกอบการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ)

เรื่อง

การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

+1 หมายถึง มีความเห็นว่าข้อคำถามมีความตรงตามหลักการ แนวคิดและทฤษฎี

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความตรงตามหลักการ แนวคิด และทฤษฎี

-1 หมายถึง มีความเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความตรงตามหลักการ แนวคิด และทฤษฎี

2. กรุณาเขียนเพื่อแสดงความคิดเห็นในช่องข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รายการประเมิน	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. ด้านการวางแผน				
1.1 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม				
1.2 มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม				
1.3 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก				
1.4 จัดพนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ				
1.5 มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน				
1.6 สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้				
2. ด้านการจัดองค์กร				
2.1 พนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ				
2.2 พนักงานประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ				

รายการประเมิน	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
2.3 พนักงานได้รับอำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม				
2.4 การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้เป็นอย่างดี				
2.5 มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ				
3. ด้านการนำ				
3.1 พนักงานได้รับการอบรมจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
3.2 พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind)				
3.3 มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม				
3.4 มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี				
3.5 พนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน				
4. ด้านการควบคุม				
4.1 มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอยู่เสมอ				
4.2 มีการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถามหลังจากติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า				
4.3 มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป				
4.4 มีการประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการ				
4.5 มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต่อผู้บริหารผ่านเว็บไซต์				

ข้อคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PEA 4.0

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รายการประเมิน	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. ด้านความสะดวก				
1.1 สามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
1.2 ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน				
1.3 มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า				
1.4 มีการบริการด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า				
1.5 มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ				
1.6 สามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้สะดวก				
2. ด้านความรวดเร็ว				
2.1 มีจุดให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว				
2.2 สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว				
2.3 การขอใช้ไฟฟ้าแบบวันทัช เซอร์วิส (One touch service) มีความสะดวก รวดเร็ว				
2.4 สามารถตรวจสอบเอกสาร/คำร้อง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย				
2.5 มีการชำระเงินเสร็จสิ้นภายใน 15 นาที				
2.6 มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ				
3. ด้านความน่าเชื่อถือ				
3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ				
3.2 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาตรฐาน				
3.3 สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย				
3.4 พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต				
3.5 มีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้				
4. ด้านความเป็นมิตร				
4.1 พนักงานมีการทักทาย และให้ความช่วยเหลืออย่างสุภาพ				

รายการประเมิน	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
4.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน				
4.3 พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน				
4.4 พนักงานคำนึงถึงจิตใจในการให้บริการเป็นหลัก				
4.5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
5. ด้านความทันสมัย				
5.1 มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่านมือถือเป็นหลัก				
5.2 มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง				
5.3 บัตรประชาชนใบเดียวสามารถมาชำระบริการได้อย่างสะดวก				
5.4 มีระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต				
5.5 นำแอปพลิเคชันพีอีเอ สมาร์ท พลัส (PEA smart plus) มาให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone)				
5.6 แสดงค่าใช้จ่ายผ่านจอสัมผัส (Touch screen monitor)				
6. ด้านความถูกต้อง				
6.1 พนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน				
6.2 พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง				
6.3 พนักงานไม่เพิกเฉยข้อร้องเรียนต่าง ๆ				
6.4 มีการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรวดเร็ว				
6.5 พนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง				

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาในการพิจารณาแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากท่านผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวกันยมาศ แก้วกมล

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริง เพื่อให้คำตอบของท่านสามารถใช้เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ที่สุดในการศึกษาครั้งนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ซึ่งตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. อายุ

☐

1. ต่ำกว่า 25 ปี

☐

2. 25 - 35 ปี

☐

3. 36 - 45 ปี

☐

4. 45 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐

1. โสด

☐

2. สมรส

☐

3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐

1. ประถมศึกษา

☐

2. มัธยมศึกษา

☐

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐

4. ปวส./อนุปริญญา

☐

5.ปริญญาตรี

☐

6.ปริญญาโท

☐

7.ปริญญาเอก

☐

8. อื่น ๆ.....

5. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ 2. พนักงานบริษัท |
| ☐ 3. รับจ้างทั่วไป | ☐ 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย |
| ☐ 5. เกษตรกร | ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา |
| ☐ 6. อื่น ๆ.....(โปรดระบุ) | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท | ☐ 2. 10,001 - 20,000 บาท |
| ☐ 3. 20,001 - 30,000 บาท | ☐ 4. 30,001 บาทขึ้นไป |

7. อำเภอที่ท่านอาศัยอยู่

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. อำเภอพระนครศรีอยุธยา | ☐ 2. อำเภอท่าเรือ |
| ☐ 3. อำเภอนครหลวง | ☐ 4. อำเภอบางไทร |
| ☐ 5. อำเภอบางบาล | ☐ 6. อำเภอบางปะอิน |
| ☐ 7. อำเภอบางปะหัน | ☐ 8. อำเภอผักไห่ |
| ☐ 9. อำเภอภาชี | ☐ 10. อำเภอลาดบัวหลวง |
| ☐ 11. อำเภอวังน้อย | ☐ 12. อำเภอเสนา |
| ☐ 13. อำเภอบางซ้าย | ☐ 14. อำเภออุทัย |
| ☐ 15. อำเภอมหาราช | ☐ 16. อำเภอบ้านแพรก |

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าข้อความใดตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้

- 5 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับการบริหารจัดการ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการวางแผน					
1.1 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
1.2 มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม					
1.3 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก					
1.4 มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน					
1.5 สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
2. ด้านการจัดองค์กร					
2.1 พนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ					
2.2 พนักงานประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.3 พนักงานได้รับอำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม					
2.4 การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้เป็นอย่างดี					
2.5 มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ					
3. ด้านการนำ					
3.1 พนักงานได้รับการอบรมจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.2 พนักงานมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind)					
3.3 มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม					
3.4 มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี					
3.5 พนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน					
4. ด้านการควบคุม					
4.1 มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอยู่เสมอ					
4.2 มีการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถามหลังจกติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า					
4.3 มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป					

การบริหารจัดการ	ระดับการบริหารจัดการ				
	5	4	3	2	1
4.4 มีการประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการ					
4.5 มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต่อผู้บริหารผ่านเว็บไซต์					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าข้อความใดตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้มีดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความสะดวก					
1.1 สามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
1.2 ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน					
1.3 มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า					
1.4 มีการบริการด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า					
1.5 มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ					
1.6 สามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้สะดวก					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านความรวดเร็ว					
2.1 มีจุดให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว					
2.2 สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
2.3 การขอใช้ไฟฟ้าแบบวัน ทช์ เซอร์วิส (One touch service) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 สามารถตรวจสอบเอกสาร/คำร้อง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
2.5 มีการชำระเงินเสร็จสิ้นภายใน 15 นาที					
2.6 มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ					
3. ด้านความน่าเชื่อถือ					
3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ					
3.2 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาตรฐาน					
3.3 สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3.4 พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต					
3.5 มีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้					
4. ด้านความเป็นมิตร					
4.1 พนักงานมีการทักทายอย่างเป็นมิตร และให้ความช่วยเหลืออย่างสุภาพ					
4.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน					
4.3 พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน					
4.4 พนักงานคำนึงถึงจิตใจในการให้บริการเป็นหลัก					
4.5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
5. ด้านความทันสมัย					
5.1 มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่านมือถือเป็นหลัก					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.2 มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง					
5.3 บัตรประชาชนใบเดียวสามารถมาชำระค่าบริการได้อย่างสะดวก					
5.4 มีระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต					
5.5 นำแอปพลิเคชันพีอีเอ สมาร์ท พลัส (PEA smart plus) มาให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone)					
5.6 แสดงค่าใช้จ่าย และเงินทอนผ่านจอสัมผัส (Touch screen monitor)					
6. ด้านความถูกต้อง					
6.1 พนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน					
6.2 พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
6.3 พนักงานไม่เพิกเฉยข้อร้องเรียนต่างๆ					
6.4 มีการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรวดเร็ว					
6.5 พนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง					

ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครบทุกข้อไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

รายการประเมิน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
1. ด้านการวางแผน								
1.1 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
1.2 มีรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
1.3 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
1.4 จัดพนักงานและอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ	+1	+1	0	-1	+1	2	0.4	ไม่สอดคล้อง
1.5 มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
1.6 สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	+1	+1	+1	-1	+1	3	0.6	สอดคล้อง
2. ด้านการจัดองค์การ								
2.1 พนักงานรับผิดชอบงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2.2 พนักงานประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2.3 พนักงานได้รับอำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2.4 การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวเข้ากับยุคสมัยได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2.5 มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
3. ด้านการนำ								
3.1 พนักงานได้รับการอบรมจึงสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3.2 พนักงานมีจิตรักในงานด้านบริการ (Service mind)	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
3.3 มีรูปแบบการทักทาย (Service talk) ที่เหมาะสม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3.4 มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
3.5 พนักงานมีการท่อมท่งงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
4. ด้านการควบคุม								
4.1 มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
4.2 มีการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถามหลังจากติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
4.3 มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้าเกินไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
4.4 มีการประเมินผลพนักงานโดยผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
4.5 มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานต่อผู้บริหารผ่านเว็บไซต์	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PEA 4.0

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รายการประเมิน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
1. ด้านความสะดวก								
1.1 สามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
1.2 ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
1.3 มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
1.4 มีการบริการด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
1.5 มีการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
1.6 สามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้สะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2. ด้านความรวดเร็ว								
2.1 มีจุดให้บริการประชาชนสะดวก รวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
2.2 สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2.3 การขอใช้ไฟฟ้าแบบวันทัช เซอร์วิส (One touch service) มีความสะดวก รวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
2.4 สามารถตรวจสอบเอกสาร/คำร้อง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2.5 มีการชำระเงินเสร็จสิ้นภายใน 15 นาที	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
2.6 มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3. ด้านความน่าเชื่อถือ								
3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีชื่อเสียงที่ดีในการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3.2 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาตรฐาน	+1	+1	+1	+1	+1	5		สอดคล้อง
3.3 สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
3.4 พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3.5 มีหลักฐานการชำระเงินที่ชัดเจนตรวจสอบได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
4. ด้านความเป็นมิตร								
4.1 พนักงานมีการทักทาย และให้ความช่วยเหลืออย่างสุภาพ	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
4.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษากับประชาชน	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
4.3 พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
4.4 พนักงานคำนึงถึงจิตใจในการให้บริการเป็นหลัก	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
4.5 พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
5. ด้านความทันสมัย								
5.1 มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้บริการประชาชนผ่านมือถือเป็นหลัก	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
5.2 มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
5.3 บัตรประชาชนใบเดียวสามารถมาชำระค่าบริการได้อย่างสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
5.4 มีระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
5.5 นำแอปพลิเคชันพีอีเอ สมาร์ท พลัส (PEA smart plus) มาให้บริการผ่านสมาร์ทโฟน (Smartphone)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
5.6 แสดงค่าใช้จ่ายผ่านจอสัมผัส (Touch screen monitor)	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
6. ด้านความถูกต้อง								
6.1 พนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
6.2 พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5			
6.3 พนักงานไม่เพิกเฉยข้อร้องเรียนต่าง ๆ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
6.4 มีการตรวจสอบความถูกต้องด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	สอดคล้อง
6.5 พนักงานดำเนินงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง

สรุปว่า ใช้ได้ทุกข้อคำถาม ยกเว้นตอนที่ 2 ข้อ 1.4 (ตัดทิ้ง) และ ตอนที่ 3 แยกประเด็น ข้อ 4.1 ออกเป็น 2 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b1.1	3.7667	.77385	30
b1.2	3.8000	.71438	30
b1.3	3.7333	.78492	30
b1.4	3.8333	.69893	30
b1.5	3.7000	.83666	30
b2.1	3.8667	.62881	30
b2.2	3.7667	.67891	30
b2.3	3.8000	.71438	30
b2.4	3.7667	.67891	30
b2.5	3.8667	.73030	30
b3.1	3.9667	.76489	30
b3.2	3.9000	.66176	30
b3.3	3.8000	.80516	30
b3.4	3.9333	.73968	30
b3.5	3.8667	.77608	30
b4.1	3.9667	.71840	30
b4.2	3.8667	.68145	30
b4.3	4.0333	.71840	30
b4.4	3.5000	.68229	30
b4.5	3.6000	.72397	30

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.968	33

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
c1.1	4.1333	.77608	30
c1.2	4.1333	.81931	30
c1.3	4.2333	.77385	30
c1.4	4.1333	.81931	30
c1.5	4.0667	.82768	30
c1.6	4.2000	.80516	30
c2.1	4.0333	.76489	30
c2.2	3.9667	.66868	30
c2.3	4.0333	.76489	30
c2.4	4.0667	.69149	30
c2.5	3.9000	.84486	30
c2.6	3.9667	.71840	30
c3.1	4.1667	.69893	30
c3.2	4.1333	.73030	30
c3.3	4.1333	.73030	30
c3.4	4.1667	.64772	30
c3.5	4.1667	.69893	30
c4.1	3.9333	.69149	30
c4.2	3.9000	.71197	30
c4.3	4.0667	.78492	30
c4.4	4.0333	.76489	30
c4.5	3.9667	.76489	30
c5.1	4.4333	.62606	30
c5.2	3.7333	.78492	30
c5.3	3.9333	.82768	30
c5.4	3.9667	.80872	30
c5.5	4.1667	.83391	30
c5.6	4.0667	.78492	30
c6.1	4.3333	.66089	30
c6.2	4.3667	.66868	30
c6.3	4.3667	.61495	30
c6.4	4.3000	.65126	30
c6.5	4.3000	.65126	30

Graduate School

Graduate School

Graduate School

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

ประวัติย่อผู้วิจัย

nte School ARU

nte School ARU

nte School ARU

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวกัญยามาศ แก้วกมล
วัน เดือน ปีเกิด	6 กันยายน พ.ศ. 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พนักงานบัญชีและการเงิน ระดับ 5
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	ประถมศึกษา โรงเรียนวัดมะขามวิบูลย์อุปถัมภ์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง
พ.ศ. 2547	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนจิระศาสตร์วิทยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2550	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2553	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์ท่าสุกรี
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์ท่าสุกรี
พ.ศ. 2563	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา