

## บทที่ ๔

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๙ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๔.๕ ผลจากการสัมภาษณ์

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

#### ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนของคุณภาพการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (n

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| เพศ                         |       |        |
| ชาย                         | ๑๘๖   | ๔๖.๖   |
| หญิง                        | ๒๑๓   | ๕๓.๔   |
| รวม                         | ๓๙๙   | ๑๐๐    |

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

(n)

| ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม |                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------------------|-------|--------|
| อายุ                        |                        |       |        |
|                             | ๑๘ – ๓๐ ปี             | ๗๙    | ๑๙.๘   |
|                             | ๓๑ – ๔๐ ปี             | ๑๘๗   | ๔๖.๙   |
|                             | ๔๑ – ๕๐ ปี             | ๗๘    | ๑๙.๕   |
|                             | มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป    | ๕๕    | ๑๓.๘   |
| รวม                         |                        | ๓๙๙   | ๑๐๐    |
| ระดับการศึกษา               |                        |       |        |
|                             | ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า | ๗๑    | ๑๗.๘   |
|                             | มัธยมศึกษา / ปวช       | ๑๓๕   | ๓๓.๘   |
|                             | ปวส / ปริญญาตรี        | ๑๓๗   | ๓๔.๓   |
|                             | สูงกว่าปริญญาตรี       | ๕๙    | ๑๔.๐   |
| รวม                         |                        | ๓๙๙   | ๑๐๐    |
| อาชีพ                       |                        |       |        |
|                             | รับราชการ              | ๕๘    | ๑๔.๕   |
|                             | เกษตรกร                | ๑๑๙   | ๒๙.๘   |
|                             | ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว | ๑๔๐   | ๓๕.๑   |
|                             | อื่น ๆ                 | ๘๒    | ๒๐.๖   |
| รวม                         |                        | ๓๙๙   | ๑๐๐    |
| รายได้ต่อเดือน              |                        |       |        |
|                             | ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท     | ๘๓    | ๒๐.๘   |
|                             | ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท    | ๑๔๕   | ๓๖.๓   |
|                             | ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท    | ๑๑๖   | ๒๙.๑   |
|                             | สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท     | ๕๕    | ๑๓.๘   |
| รวม                         |                        | ๓๙๙   | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์” จำแนกได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔ และเป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖

**อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙ รองลงมาอายุระหว่าง ๑๘ – ๓๐ ปี มีจำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ น้อยอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี มีจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ และน้อยที่สุดมากกว่า ๕๐ ปี มีจำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘

**ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปวส./ปริญญาตรี มีจำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓ รองลงมามีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘ น้อยมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า มีจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘ และน้อยที่สุดคือมีระดับศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐

**อาชีพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ รองลงมามีอาชีพทำการเกษตรกรรม มีจำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ น้อยมีอาชีพ อื่นๆ มีจำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ และน้อยที่สุดอาชีพรับราชการมีจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕

**รายได้ต่อเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓ รองลงมามีรายได้ต่อเดือน ๑๕,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑ น้อยมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ มีรายได้ต่อเดือนน้อย มีจำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ คน และน้อยที่สุดที่มีรายได้ต่อเดือนคือสูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘

## ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก ๔) คุณภาพของการให้บริการ ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

| คุณภาพการบริหารงานของการไฟฟ้า<br>ส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|---------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                                               | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                           | ๓.๖๙             | .๔๗๑ | มาก   |
| ๒. ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | ๓.๖๒             | .๕๗๔ | มาก   |
| ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                     | ๓.๕๔             | .๕๗๗ | มาก   |
| ๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ                                  | ๓.๖๖             | .๕๘๘ | มาก   |
| ๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ                     | ๓.๕๙             | .๕๖๕ | มาก   |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม                                               | ๓.๖๒             | .๔๔๔ | มาก   |

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๒$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ลำดับที่        | ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                                                           | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                 |                                                                                            | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| ๑.              | การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนเหมาะสมไม่ซับซ้อน                                          | ๓.๖๗             | .๔๖๙ | มาก   |
| ๒.              | มีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาเสร็จของงานไว้อย่างชัดเจน                                        | ๓.๖๗             | .๕๙๓ | มาก   |
| ๓.              | มีระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรม                                  | ๓.๖๖             | .๔๗๙ | มาก   |
| ๔.              | เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเป็นที่พอใจของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ | ๓.๗๔             | .๖๖๙ | มาก   |
| ๕.              | เจ้าหน้าที่มีน้ำเต็มใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ                                          | ๓.๖๑             | .๖๙๖ | มาก   |
| ๖.              | เจ้าหน้าที่จัดที่นั่ง หรือเก้าอี้สำหรับประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ                         | ๓.๖๕             | .๗๗๘ | มาก   |
| ๗.              | มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่างๆแก่ประชาชน เช่น ไฟมีปัญหา หรือไฟดับ                        | ๓.๘๐             | .๗๓๗ | มาก   |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม |                                                                                            | ๓.๖๙             | .๔๗๑ | มาก   |

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๙$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ลำดับที่        | ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่                                        | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                 |                                                                        | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| ๑.              | เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว      | ๓.๔๕             | .๗๐๗ | มาก   |
| ๒.              | เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเรียบร้อยและจริงใจ ไม่มีเสแสร้ง           | ๓.๔๗             | .๗๐๔ | มาก   |
| ๓.              | เจ้าหน้าที่ได้ให้ทักทายอย่างมีมารยาทและสุภาพ                           | ๓.๖๑             | .๖๙๖ | มาก   |
| ๔.              | เจ้าหน้าที่พูดให้แนะนำด้วยถ้อยคำสุภาพนุ่มนวล เป็นประโยชน์และเป็นกันเอง | ๓.๗๔             | .๖๖๖ | มาก   |
| ๕.              | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสม      | ๓.๗๘             | .๖๕๐ | มาก   |
| ๖.              | เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน          | ๓.๖๓             | .๖๐๔ | มาก   |
| ๗.              | เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว      | ๓.๖๔             | .๗๐๕ | มาก   |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม |                                                                        | ๓.๖๒             | .๕๗๔ | มาก   |

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มี ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๓.๖๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ลำดับที่        | ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                    | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                 |                                                                                                                              | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| ๑.              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ มีน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาด                                                           | ๓.๖๕             | .๖๓๒ | มาก   |
| ๒.              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ มีห้องน้ำเพียงพอ                                                                        | ๓.๕๙             | .๖๐๐ | มาก   |
| ๓.              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ มีห้องที่สะอาด                                                                          | ๓.๔๓             | .๗๐๒ | มาก   |
| ๔.              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จัดสถานที่พักคอยรับบริการได้อย่างเหมาะสม สะดวกสบาย อากาศถ่ายเทได้ดี                     | ๓.๕๗             | .๖๑๐ | มาก   |
| ๕.              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จัดสื่อต่าง ๆ ไว้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก            | ๓.๔๑             | .๖๙๙ | มาก   |
| ๖.              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการ                          | ๓.๕๕             | .๗๑๗ | มาก   |
| ๗.              | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ เจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการอย่างทั่วถึง | ๓.๖๐             | .๗๘๓ | มาก   |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม |                                                                                                                              | ๓.๕๔             | .๕๗๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๕๔$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน  
มีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

| ลำดับที่        | ๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ                                                                     | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                 |                                                                                                  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| ๑.              | เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกเป็นกันเองที่มาติดต่อรับใช้บริการ | ๓.๗๖             | .๖๗๘ | มาก   |
| ๒.              | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมในการทำงาน                                             | ๓.๗๔             | .๗๖๙ | มาก   |
| ๓.              | เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ                    | ๓.๖๖             | .๗๐๑ | มาก   |
| ๔.              | เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความโปร่งใส                                                       | ๔.๖๓             | .๗๐๗ | มาก   |
| ๕.              | เจ้าหน้าที่วางตนเหมาะสมในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ                                    | ๓.๗๓             | .๖๘๖ | มาก   |
| ๖.              | เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างตรงไปตรงมาต่อประชาชนที่มาใช้บริการ                        | ๓.๕๔             | .๖๒๔ | มาก   |
| ๗.              | เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคที่มาติดต่อรับใช้บริการ                                | ๓.๖๐             | .๖๑๘ | มาก   |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม |                                                                                                  | ๓.๖๖             | .๕๘๘ | มาก   |

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๖๖$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

จากตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

| ลำดับที่        | ๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ                                                                            | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                 |                                                                                                                      | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| ๑.              | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โดยยึดกฎระเบียบของหน่วยงาน                                                     | ๓.๕๔             | .๖๒๔ | มาก   |
| ๒.              | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน                                                  | ๓.๗๖             | .๖๗๘ | มาก   |
| ๓.              | หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก                                                            | ๓.๕๗             | .๖๑๐ | มาก   |
| ๔.              | เจ้าหน้าที่ได้จัดป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาคนพิการไว้เป็น พิเศษสำหรับให้คนพิการเข้าใจ และง่ายต่อการมาติดต่อรับใช้บริการ | ๓.๖๗             | .๔๖๙ | มาก   |
| ๕.              | เจ้าหน้าที่ได้จัดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการไว้เป็นพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการรับใช้บริการ             | ๓.๔๓             | .๗๐๒ | มาก   |
| ๖.              | เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างตรงไปตรงมาแก่ประชาชนที่มารับใช้บริการ                                         | ๓.๕๕             | .๗๑๗ | มาก   |
| ๗.              | เจ้าหน้าที่วางตนเหมาะสมในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับใช้บริการ                                                     | ๓.๖๑             | .๖๙๖ | มาก   |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม |                                                                                                                      | ๓.๕๙             | .๔๖๕ | มาก   |

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๓.๕๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

### ๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพ<br>การให้บริการประชาชน<br>ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>จังหวัดนครสวรรค์ | เพศ         |      |              |      | t     | Sig.  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|--------------|------|-------|-------|
|                                                                                           | ชาย ( ๑๖๔ ) |      | หญิง ( ๒๓๕ ) |      |       |       |
|                                                                                           | $\bar{X}$   | S.D. | $\bar{X}$    | S.D. |       |       |
| ๑. กระบวนการขั้นตอนการ<br>ให้บริการ                                                       | ๓.๖๗        | .๔๗๓ | ๓.๖๙         | .๔๙๘ | -.๔๕๗ | ๐.๖๑๗ |
| ๒. ด้าน การให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่                                                    | ๓.๖๓        | .๕๗๗ | ๓.๖๐         | .๖๐๙ | .๖๑๒  | ๐.๓๙๕ |
| ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก                                                                     | ๓.๕๖        | .๕๘๗ | ๓.๔๘         | .๖๐๐ | ๑.๓๖๘ | ๐.๑๗๕ |
| ๔. คุณภาพของการให้บริการ                                                                  | ๓.๖๔        | .๕๖๗ | ๓.๖๖         | .๖๒๙ | -.๒๙๖ | ๐.๒๐๓ |
| ๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการ<br>ให้บริการ                                                 | ๓.๖๘        | .๕๒๙ | ๓.๖๔         | .๕๕๙ | .๖๗๑  | ๐.๑๓๓ |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม                                                                           | ๓.๖๔        | .๔๔๗ | ๓.๖๑         | .๔๙๒ | .๔๘๕  | ๐.๓๓๘ |

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ๐.๐๕

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ ๒** อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ ๔.๙** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ **จำแนกตามอายุ**

| คุณภาพกาให้บริการ                     | แหล่งความแปรปรวน | SS      | Df  | MS   | F    | Sig.  |
|---------------------------------------|------------------|---------|-----|------|------|-------|
| ๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ        | ระหว่างกลุ่ม     | .๒๑๕    | ๓   | .๐๗๒ | .๓๒๒ | ๐.๘๐๙ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๘๗.๙๙๔  | ๓๙๕ | .๒๒๓ |      |       |
|                                       | รวม              | ๘๘.๒๑๐  | ๓๙๘ |      |      |       |
| ๒ ด้าน กาให้บริการของเจ้าหน้าที่      | ระหว่างกลุ่ม     | .๘๙๘    | ๓   | .๒๙๙ | .๙๐๙ | ๐.๔๓๗ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๐.๐๔๕ | ๓๙๕ | .๓๒๙ |      |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๐.๙๔๓ | ๓๙๘ |      |      |       |
| ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก                  | ระหว่างกลุ่ม     | .๗๔๒    | ๓   | .๒๔๗ | .๕๒๗ | ๐.๕๒๗ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๑.๖๒๖ | ๓๙๕ | .๓๓๓ |      |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๒.๓๖๘ | ๓๙๘ |      |      |       |
| ๔ คุณภาพของการให้บริการ               | ระหว่างกลุ่ม     | .๕๗๐    | ๓   | .๑๙๐ | .๕๔๗ | ๐.๖๕๐ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๗.๑๙๑ | ๓๙๕ | .๓๔๗ |      |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๗.๗๖๑ | ๓๙๘ |      |      |       |
| ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ การให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | .๖๓๑    | ๓   | .๒๑๐ | .๙๗๒ | ๐.๔๐๖ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๘๕.๔๙๔  | ๓๙๕ | .๒๑๖ |      |       |
|                                       | รวม              | ๘๖.๑๒๕  | ๓๙๘ |      |      |       |
| รวมทั้งหมด                            | ระหว่างกลุ่ม     | .๓๔๖    | ๓   | .๑๑๕ | .๕๘๕ | ๐.๖๒๕ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๗๗.๙๔๑  | ๓๙๕ | .๑๙๗ |      |       |
|                                       | รวม              | ๗๘.๒๘๗  | ๓๙๘ |      |      |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ( Sig = ๐.๖๒๕ ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ ๓** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ ๔.๑๐** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ **จำแนกตามระดับการศึกษา**

| คุณภาพกาให้บริการ                    | แหล่งความแปรปรวน | SS      | Df  | MS    | F      | Sig.  |
|--------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|--------|-------|
| ๑.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๓๒๓   | ๓   | .๔๔๑  | ๒.๐๐๕  | ๐.๑๑๓ |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | ๘๖.๘๘๗  | ๓๙๕ | .๒๒๐  |        |       |
|                                      | รวม              | ๘๘.๒๑๐  | ๓๙๘ |       |        |       |
| ๒.ด้าน กาให้บริการของเจ้าหน้าที่     | ระหว่างกลุ่ม     | ๓.๙๔๕   | ๓   | ๑.๓๑๕ | ๔.๐๙๐  | ๐.๐๐๗ |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | ๑๒๖.๙๙๘ | ๓๙๕ | .๓๒๒  |        |       |
|                                      | รวม              | ๑๓๐.๙๔๓ | ๓๙๘ |       |        |       |
| ๓. สิ่ง อำนวย ความสะดวก              | ระหว่างกลุ่ม     | ๔.๖๐๙   | ๓   | ๑.๕๓๖ | ๔.๗๕๐* | ๐.๐๐๓ |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | ๑๒๗.๗๕๙ | ๓๙๕ | .๓๒๓  |        |       |
|                                      | รวม              | ๑๓๒.๓๖๘ | ๓๙๘ |       |        |       |
| ๔. คุณ ภาพ ของ การให้บริการ          | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๘๖๓   | ๓   | .๙๕๔  | ๒.๗๙๕* | ๐.๐๔๐ |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๔.๘๙๗ | ๓๙๕ | .๓๔๒  |        |       |
|                                      | รวม              | ๑๓๗.๗๖๑ | ๓๙๘ |       |        |       |
| ๕.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๗๔๑   | ๓   | .๙๑๔  | ๔.๓๒๙* | ๐.๐๐๕ |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | ๘๓.๓๘๔  | ๓๙๕ | .๒๑๑  |        |       |
|                                      | รวม              | ๘๖.๑๒๕  | ๓๙๘ |       |        |       |
| รวม                                  | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๔๗๕   | ๓   | .๘๒๕  | ๔.๒๙๘  | ๐.๐๐๕ |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | ๗๕.๘๑๒  | ๓๙๕ | .๑๙๒  |        |       |
|                                      | รวม              | ๗๘.๒๘๗  | ๓๙๘ |       |        |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**จากตารางที่ ๔.๑๐** ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นการเปรียบเทียบการแตกต่างกันโดยรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑๑ – ๔.๑๓ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา         | $\bar{X}$ | ระดับการศึกษา              |                    |                   |                      |
|-----------------------|-----------|----------------------------|--------------------|-------------------|----------------------|
|                       |           | ประถมศึกษา<br>หรือ ต่ำกว่า | มัธยมศึกษา/<br>ปวช | ปวส/<br>ปริญญาตรี | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี |
|                       |           | ๓.๘๖                       | ๓.๙๒               | ๓.๘๖              | ๓.๙๖                 |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | ๓.๘๖      |                            | -๐.๐๖              | -๐.๑๒*            | -๐.๑                 |
| มัธยมศึกษา/ปวช        | ๓.๙๒      |                            |                    | ๐.๐๖              | -๐.๐๔                |
| ปวส/ปริญญาตรี         | ๓.๘๖      |                            |                    |                   | -๐.๑                 |
| สูงกว่าปริญญาตรี      | ๓.๙๖      |                            |                    |                   |                      |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือ ต่ำกว่า, มัธยมศึกษา/ปวช มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปวส/ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา         | $\bar{X}$ | ระดับการศึกษา           |                 |                |                   |
|-----------------------|-----------|-------------------------|-----------------|----------------|-------------------|
|                       |           | ประถมศึกษา หรือ ต่ำกว่า | มัธยมศึกษา/ ปวช | ปวส/ ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี |
|                       |           | ๓.๖๗                    | ๓.๕๓            | ๓.๗๒           | ๓.๗๐              |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | ๓.๖๗      |                         | ๐.๑๔*           | -๐.๐๕          | -๐.๐๓             |
| มัธยมศึกษา/ปวช        | ๓.๕๓      |                         |                 | -๐.๑๙          | -๐.๒๑             |
| ปวส/ปริญญาตรี         | ๓.๗๒      |                         |                 |                | ๐.๐๒*             |
| สูงกว่าปริญญาตรี      | ๓.๗๐      |                         |                 |                |                   |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปวส/ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา         | $\bar{X}$ | ระดับการศึกษา         |                |               |                  |
|-----------------------|-----------|-----------------------|----------------|---------------|------------------|
|                       |           | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | มัธยมศึกษา/ปวช | ปวส/ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|                       |           | ๓.๗๐                  | ๓.๕๓           | ๓.๗๐          | ๓.๖๖             |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | ๓.๗๐      |                       | ๐.๑๗*          | ๐             | ๐.๐๔             |
| มัธยมศึกษา/ปวช        | ๓.๕๓      |                       |                | -๐.๑๗         | -๐.๒๑            |
| ปวส/ปริญญาตรี         | ๓.๗๐      |                       |                |               | ๐.๐๔             |
| สูงกว่าปริญญาตรี      | ๓.๖๖      |                       |                |               |                  |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปวส/ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**สมมติฐานที่ ๔** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ ๔.๑๔** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ

| คุณภาพการให้บริการ                    | แหล่งความแปรปรวน | SS      | Df  | MS   | F     | Sig.  |
|---------------------------------------|------------------|---------|-----|------|-------|-------|
| ๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม     | .๘๓๕    | ๓   | .๒๗๘ | ๑.๒๕๙ | ๐.๒๘๘ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๘๗.๓๗๔  | ๓๙๕ | .๒๒๑ |       |       |
|                                       | รวม              | ๘๘.๒๑๐  | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่         | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๐๗๙   | ๓   | .๓๖๐ | ๑.๐๙๔ | ๐.๓๕๑ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๒๙.๘๙๔ | ๓๙๕ | .๓๒๙ |       |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๐.๙๗๓ | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๓. สิ่งอำนวยความสะดวก                 | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๔๗๔   | ๓   | .๘๒๕ | ๒.๕๐๗ | ๐.๐๕๙ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๒๙.๘๙๔ | ๓๙๕ | .๓๒๙ |       |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๒.๓๖๘ | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๔. คุณภาพของการให้บริการ              | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๕๙๖   | ๓   | .๘๖๕ | ๒.๕๒๙ | ๐.๐๕๗ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๕.๑๖๓ | ๓๙๕ | .๓๔๒ |       |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๗.๗๖๑ | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๖๔๖   | ๓   | .๕๔๙ | ๒.๕๖๕ | ๐.๐๕๔ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๘๔.๔๘๐  | ๓๙๕ | .๒๑๔ |       |       |
|                                       | รวม              | ๘๖.๑๒๕  | ๓๙๘ |      |       |       |
| รวมทั้งหมด                            | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๓๖๗   | ๓   | .๔๕๖ | ๒.๓๐๔ | ๐.๐๗๓ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๗๖.๙๒๐  | ๓๙๕ | .๑๙๕ |       |       |
|                                       | รวม              | ๗๘.๒๘๗  | ๓๙๘ |      |       |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ (Sig = .๐.๐๗๓) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ ๕** รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ ๔.๑๕** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| คุณภาพกาให้บริการ                     | แหล่งความแปรปรวน | SS      | Df  | MS   | F     | Sig.  |
|---------------------------------------|------------------|---------|-----|------|-------|-------|
| ๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ        | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๖๒๙   | ๓   | .๕๔๓ | ๒.๔๗๗ | ๐.๐๖๑ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๘๖.๕๘๑  | ๓๙๕ | .๒๑๙ |       |       |
|                                       | รวม              | ๘๘.๒๑๐  | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๒ กาให้บริการของเจ้าหน้าที่           | ระหว่างกลุ่ม     | .๔๔๓    | ๓   | .๑๔๘ | .๔๔๗  | ๐.๗๑๙ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๐.๕๐๐ | ๓๙๕ | .๓๓๐ |       |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๐.๙๔๓ | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก                  | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๒๓๙   | ๓   | .๗๔๖ | ๒.๒๖๖ | ๐.๐๘๐ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๐.๑๒๙ | ๓๙๕ | .๓๒๙ |       |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๒.๓๖๘ | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๔ คุณภาพของการให้บริการ               | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๓๖๙   | ๓   | .๔๕๖ | ๑.๓๒๒ | ๐.๒๗๖ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๑๓๖.๓๙๒ | ๓๙๕ | .๓๔๕ |       |       |
|                                       | รวม              | ๑๓๗.๗๖๑ | ๓๙๘ |      |       |       |
| ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ การให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๕๙๙   | ๓   | .๕๓๓ | ๒.๔๙๐ | ๐.๐๖๐ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๘๔.๕๒๖  | ๓๙๕ | .๒๑๔ |       |       |
|                                       | รวม              | ๘๖.๑๒๕  | ๓๙๘ |      |       |       |
| รวมทั้งหมด                            | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๒๑๕   | ๓   | .๔๐๕ | ๒.๐๗๖ | ๐.๑๐๓ |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | ๗๗.๐๗๒  | ๓๙๕ | .๑๙๕ |       |       |
|                                       | รวม              | ๗๘.๒๘๗  | ๓๙๘ |      |       |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างที่มีนัยสำคัญ ๐.๐๕ ( Sig=.๐.๑๐๓ ) จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๖ ผลสรุปด้วยรวมของการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ ดังต่อไปนี้

| สมมติฐาน | ตัวแปรต้น      | ตัวแปรตาม                          | ค่า              | ค่า  | ผลการศึกษา |        |
|----------|----------------|------------------------------------|------------------|------|------------|--------|
|          |                |                                    | T-test<br>F-test | Sig  | ยอมรับ     | ปฏิเสธ |
| ๑.       | เพศ            | กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ       | .๙๕๐             | .๓๓๐ |            | ✓      |
| ๒.       | อายุ           | กาให้บริการของเจ้าหน้าที่          | .๕๘๕             | .๖๒๕ |            | ✓      |
| ๓.       | ระดับการศึกษา  | สิ่งอำนวยความสะดวก                 | ๔.๒๙๘            | .๐๐๕ | ✓          |        |
| ๔.       | อาชีพ          | คุณภาพของการให้บริการ              | ๒.๓๔๐            | .๐๗๓ |            | ✓      |
| ๕.       | รายได้ต่อเดือน | ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ | ๒.๐๗๖            | .๑๐๓ |            | ✓      |

จากตารางที่ ๔.๑๖ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ว่า

ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### ๔.๔ ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

ตารางที่ ๔.๑๗ ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

| ปัญหา อุปสรรค                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b></p> <p>๑.มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้มัชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียเวลา ค่าซ้ำ สับสน และเปื้อน่ายจนเกิดทัศนคติที่ไม่ได้ต่อการบริการ</p> <p>๒.ประชาชนผู้มารับบริการ บางรายมีการศึกษาน้อยมีปัญหาทางด้านสายตาหรือพิการ</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดช่องทางสำหรับผู้สูงอายุไว้ ในขณะที่ประชาชนใช้บริการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ไม่มีน้ำดื่มให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ</p> <p>๕.ในการให้บริการประชาชนยังขาดการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในด้านของการต้อนรับให้ด้านของสละเวลาเมื่อเกินเวลาให้บริการอยู่</p> | <p>๑.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงเสริมเพิ่มเติมถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานก่อนการให้บริการ</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำและจัดให้มีบริการสำหรับประชาชนเหล่านั้นให้เป็นพิเศษ (กรณีที่ประชาชนแสดงตน)</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ควรจัดช่องทางสำหรับผู้สูงอายุไว้เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ</p> <p>๔.ควรมีน้ำดื่มไว้ให้ประชาชนที่มาใช้บริการ</p> <p>๕. เจ้าหน้าที่ควรให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเหมือนญาติตัวเอง</p> |
| <p><b>๒.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b></p> <p>๑.การบริการขาดการเอาใจใส่ให้ บริการล่าช้าและไม่ทันต่อเวลา</p> <p>๒.เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพ และไม่เหมาะสม</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนต่างๆแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ</p> <p>๔.บางครั้งในการให้บริการประชาชนเป็นจำนวนมากจนทำให้เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ค่อยดีเลย</p> <p>๕.เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมาคุยกับประชาชนที่มาใช้บริการ</p>                                                                                                                                                             | <p>๑) เจ้าหน้าที่ควรมีความตั้งใจเอาใจใส่ในการบริการ ให้การบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเวลา</p> <p>๒) เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย ด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสม</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนที่มาขอรับใช้บริการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ควรมีอารมณ์ที่อดทนให้มากที่สุดด้วยเหตุผล</p> <p>๕.เจ้าหน้าที่ควรมานั่งคุยกับประชาชนที่มาขอรับบริการ</p>                                                                                                    |

| ปัญหา อุปสรรค                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b></p> <p>๑) การจัดสื่อต่าง ๆ ที่ไว้ให้บริการ ไม่ทันสมัย</p> <p>๒) มีเอกสารสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ไม่เป็นปัจจุบัน ต่อความเคลื่อนไหวของกฎหมายและแนวนโยบาย</p> <p>๓.การให้บริการประชาชนนั้นต้องเสียสละประโยชน์ส่วนรวมมากนัก</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจและไม่คอยยิ้มแย้มให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ</p> <p>๕.เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยทุ่มเทในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ</p>                                                                       | <p>๑) ควรมีการจัดสื่อต่าง ๆ ที่ไว้ให้บริการด้วยความทันสมัย และก้าวทันต่อเทคโนโลยี</p> <p>๒) เจ้าหน้าที่ควรจัดเอกสารสิ่งพิมพ์ให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ควรมีความเสียสละประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนในการให้บริการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ควรประพฤติตนเองในการให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจและต้องยิ้มแย้มอยู่ตลอดเวลา</p> <p>๕.เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน</p>                                                                         |
| <p><b>๔.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b></p> <p>๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องกฎหมาย และขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องน้อย ไม่สามารถตอบ ข้อซักถามของประชาชนได้อย่างชัดเจน</p> <p>๒) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานล่าช้าและให้การบริการช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีอัธยาศัยไมตรีกับประชาชนที่มาใช้บริการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ยังเลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการในบางครั้ง</p> <p>๕ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังมีการแบ่งชนชั้นวรรณะอยู่เป็นบางครั้ง</p> | <p>๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อบรมความรู้ในเรื่องกฎหมาย และขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือแนะนำให้ไปพบกับเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อสามารถซักถามตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน</p> <p>๒) เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลาที่กำหนดนัดไว้</p> <p>๓.เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดีแก่ประชาชนที่มาขอรับใช้บริการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ</p> <p>๕. เจ้าหน้าที่ควรทำงานอย่างเสมอต้นเสมอปลายและไม่ควรเลือกปฏิบัติและถือชนชั้นวรรณะ</p> |

| ปัญหา อุปสรรค                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>๕.ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ</b></p> <p>๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามอำเภอและม็อคติต่อประชาชนที่เป็นผู้มาใช้บริการ โดยไม่ยึดกฎหมาย และระเบียบของหน่วยงาน</p> <p>๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยให้บริการกับประชาชนที่คุ้นเคยก่อน</p> <p>๓) เจ้าหน้าที่ไม่จัดช่องทางด้วยสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นพิเศษ</p> <p>๔) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอำนวยความสะดวกทุกด้านในขณะที่ทำงาน</p> <p>๕.) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ค่อยมีความโปร่งใสแก่ประชาชนที่มาขอรับใช้บริการ</p> | <p>๑) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่อคติต่อประชาชนที่เป็นผู้มาใช้บริการ โดยยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วยงาน</p> <p>๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ</p> <p>๓) เจ้าหน้าที่ควรจัดช่องทางสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นพิเศษ</p> <p>๔) เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกๆแก่ประชาชนที่มาขอรับใช้บริการ</p> <p>๕) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงาน โดยความโปร่งใส</p> |

#### ๔.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์บุคคลเชิงลึกเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

การสัมภาษณ์ครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๕ ด้าน ๑) กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) กาให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๓) สิ่งอำนวยความสะดวก ๔) คุณภาพของการให้บริการ และ ๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ( Key Informants) จำนวน ๗ รูป/คน ดังนี้

|                              |                                                                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. นายณณาท วิรุทธิ์          | ตำแหน่ง ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์                                                                                             |
| ๒. นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง  | ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกวิศวกรรม และการตลาดการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์                                                             |
| ๓. ผศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง    | ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ศูนย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ |
| ๔. ดร. ภัคจิรา ทองมี         | ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการโรงเรียนเทศบาลวัดปากน้ำโพใต้                                                                                            |
| ๕. นายวัฒน์ กัลยาณพัฒน์กุล   | ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์                            |
| ๖. พระศรีสุทธิพงษ์           | ตำแหน่ง เจ้าคณะอำเภอลาดยาว                                                                                                                    |
| ๗. พรครูสมุทรณรงค์ ไชยสิทธิ์ | ตำแหน่ง เจ้าอาวาสวัดเทพนิมิตไผ่สีตาราม                                                                                                        |

#### ๔.๕.๑ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ได้มีกระบวนการไปตามขั้นตอนในการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ เช่นการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนเหมาะสมไม่ซับซ้อน และยังมีประกาศขั้นตอนระยะเวลาเสร็จงานไว้อย่างชัดเจน<sup>๑</sup> ขณะเดียวกันก็มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่ามีการจัดระบบบัตรคิวให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาใช้บริการ<sup>๒</sup> และเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์จะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พอใจของประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการ<sup>๓</sup> ขณะเดียวกันก็มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ต้องมีจัด เตรียมแก้ว น้ำดื่มที่เหมาะสมแก่ประชาชนที่ติดต่อรับใช้บริการเป็นอย่างดี<sup>๔</sup> ต้องมีการจัดที่นั่ง หรือเก้าอี้สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการขณะที่กำลังรอบัตรคิวอยู่ก็สามารถนั่งได้อย่างสะดวกสบาย<sup>๕</sup> ที่สำคัญนั้นเวลามีปัญหา เช่นมีปัญหาไฟฟ้าใช้มีการผิดปกติ ไฟฟ้ารั่ว หรือไฟดับเป็นต้นเจ้าหน้าที่จะต้องมีการอำนวยความสะดวกด้วยการไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ<sup>๖</sup> นอกจากนี้ก็มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่างานบริการเป็นเรื่องของบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แต่ที่จริงไม่ใช่งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ<sup>๗</sup>

จากสัมภาษณ์สรุปได้ว่า กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการนั้นเจ้าหน้าที่ควรที่จะให้ความสำคัญในการให้บริการ ต้องมีขั้นตอนที่ชัดเจน และเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับใช้บริการ เพื่อไม่เป็นการเสียเวลา หรือทำให้การบริการนั้นมีความล่าช้าในการให้บริการ ด้านระเบียบวินัย การอยู่ร่วมกันในสังคมจำเป็นต้องปรับตัวเข้าหากันสิ่งใดเป็นสิ่งที่ไม่สมควรแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นก็จะเกิดผลดีตามมา ทางองค์กรควรเน้นระเบียบวินัยให้แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กร เช่น ให้มาตรงต่อเวลา และตรงต่อคิวเพื่อเป็นการรายงานตัว โดยมีกล้องวงจรคอยสอดส่องดูพฤติกรรม เป็นการป้องกันการทุจริตและความไม่โปร่งใส เป็นการไม่ตรงต่อคิวให้กัน เป็นการทำให้พนักงานตรงต่อเวลา ตั้งใจทำงาน และย่อมเกิดคุณภาพที่ดีในเรื่องงาน ลดปัญหาสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นได้ เพราะประชาชนมาใช้บริการแล้วไม่ผิดหวังไม่ต้องนั่งรอคอยให้เสียเวลาเมื่อบริการดีจะทำให้เป็นที่สรรเสริญนิยมโอกาสประสบความสำเร็จในองค์กรเป็นไปได้สูง

<sup>๑</sup> สัมภาษณ์ นายณณนาท วิรุทธิ, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๒</sup> สัมภาษณ์ นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๓</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วรฤต เกื้อนช้าง, ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๘.

<sup>๔</sup> สัมภาษณ์ ดร. ภคจิรา ทองมี, ๑๖ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๕</sup> สัมภาษณ์ นายวัฒน์ กัลยาณพัฒน์กุล, ๕ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๖</sup> สัมภาษณ์ พระศรีสุทธิพงศ์ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๗</sup> สัมภาษณ์ พรศุฑมภ์ณรงค์ โสสิตธมโม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

#### ๔.๕.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า การให้บริการเจ้าหน้าที่นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ ด้วยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความดูแลและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความรวดเร็วแล้วที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการนั้นคือเจ้าหน้าที่ไม่หลีกเลี่ยงปฏิบัติงานคนนั้นๆ<sup>๘</sup> เป็นใครมาจากไหน คือเจ้าหน้าที่ต้องควรปฏิบัติด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน<sup>๙</sup> และในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต้องพูดจาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่มีเสแสร้ง<sup>๑๐</sup> ในขณะเดียวกันนั้นก็มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในการให้บริการนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการนั้น อย่างเหมาะสม<sup>๑๑</sup> พร้อมกันนั้นก็ยังมีข้อมูลอีกว่าในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการ<sup>๑๒</sup> จากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่านอกจากนี้ก็ยังมีความเชื่อว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอและการยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานเบิกของการให้บริการคือความรู้สึก<sup>๑๓</sup> ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี<sup>๑๔</sup>

**จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า** การบริการที่ดีจะต้องมีการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการหากบริการไม่ดีแล้วจะทำให้เกิดความไม่ประทับใจและไม่เป็นที่นิยมต่อไปทำให้องค์กรขาดความเชื่อมั่นเชื่อถือและไม่หันมาใช้บริการอีกต่อไปซึ่งจะเป็นการส่งผลกระทบต่อด้านลบที่ไม่ดีต่อองค์กร ดังนั้น หัวหน้าควรจัดอบรมพนักงานบ่อยๆเพื่อให้ความรู้ให้ประสบการณ์และเพื่อการบริการที่ดีต่อประชาชนซึ่งจะทำให้การทำงานราบรื่นและไร้ปัญหา นอกจากการบริการที่ดีแล้ว ในเรื่องการใช้เทคโนโลยี จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสะดวกสบายต่อการใช้งานเวลาที่มีการติดต่อประสานงานงานจะได้ดำเนินไปด้วยดีและทำให้ไม่เสียเวลาสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการทำให้ประชาชนนิยม

<sup>๘</sup> สัมภาษณ์ นายณณนาท วิรุฑิต, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๙</sup> สัมภาษณ์ นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๐</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง, ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๑</sup> สัมภาษณ์ ดร. ภักจิรา ทองมี, ๑๖ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๑๒</sup> สัมภาษณ์ นายวิวัฒน์ กัลยาณพัฒน์กุล, ๕ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๑๓</sup> สัมภาษณ์ พระศรีสุทธิพงศ์, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๔</sup> สัมภาษณ์ พระครูสมุห์ณรงค์ โฆสิตธมฺโม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

และเป็นผลดีต่อองค์การนี้เรียกว่าทำให้ได้รับประโยชน์ทางด้านค่านิยมทางสังคมที่ดี การงานราบรื่นมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลที่ดีตามมา

#### ๔.๕.๓ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ นั้นได้มีการจัดเตรียมตามสถานที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ได้มารับติดต่อใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์<sup>๑๕</sup> เจ้าหน้าที่ได้จัดให้น้ำดื่ม พร้อมแก้วสำหรับบริการประชาชน<sup>๑๖</sup> มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ มีห้องที่สะอาด และจัดสถานที่พักคอยรับบริการได้อย่างเหมาะสม สะดวกสบาย มีอากาศถ่ายเทได้<sup>๑๗</sup> ขณะเดียวกันนั้นก็มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ต้องมีการจัดซื้อต่างๆ ไว้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกสบาย<sup>๑๘</sup> และอีกสำคัญยิ่งกว่านั้นในการให้บริการแก่ประชาชนเจ้าหน้าที่ต้องคอยแนะนำช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง<sup>๑๙</sup>

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ร่างกายมนุษย์เปรียบเสมือนเรือลำหนึ่งก่อนไปถึงฝั่งต้องมีความพยายามมุ่งมั่นและต้องมีความแข็งแรงทนทานมากพอถึงจะมีโอกาสประสบความสำเร็จ และไปถึงฝั่งได้ หากเรือมีรอยรั่วไม่แข็งแรงไม่ทนทานก็จะทำให้น้ำเข้ามาในตัวเรือและมีโอกาสจมดิ่งลงซึ่งไม่สามารถไปถึงฝั่งตามที่ตั้งใจไว้ได้นั่นเอง คนเราก็เช่นเดียวกัน หากไม่มีความรู้ไม่มีความสามารถและขาดประสบการณ์แล้วจะทำให้การทำงานไปไม่รอด ในองค์การที่ดีผู้นำหรือหัวหน้าควรที่จะจัดการอบรมเพิ่มประสบการณ์ความรู้ให้แก่พนักงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น จะเสริมสร้างความแข็งแรงและมีประสิทธิภาพต่อการทำงานเมื่อประสิทธิภาพการทำงานดีจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลที่ดีตามมานั่นเอง และควรมีบรรยากาศการทำงานที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอ และควรมีเครื่องปรับอากาศในห้องปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเต็มไปด้วยความสบายกายสบายใจจะทำให้งานออกมาสวยงามเพราะสภาพแวดล้อมสบายทำให้จิตใจสบายไปด้วยการงานก็ออกมาดีเป็นที่พอใจของประชาชนซึ่งจะส่งผลดีมากกว่าผลเสียตามมา

#### ๔.๕.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีงานในการปฏิบัติงานแก่ประชาชนด้วยความสะดวกเป็นกันเองที่มาติดต่อใช้บริการ<sup>๒๐</sup> เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายที่สุภาพเวลาปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมการในการ

<sup>๑๕</sup> สัมภาษณ์ นายณณนาท วิรุฑิต, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๖</sup> สัมภาษณ์ นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๗</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วรกฤต เกื่อนช้าง, ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๘.

<sup>๑๘</sup> สัมภาษณ์ ดร. ภคจิรา ทองมี, ๑๖ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๑๙</sup> สัมภาษณ์ นายวัฒน์ กัลยาณพัฒนกุล, ๕ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๒๐</sup> สัมภาษณ์ นายณณนาท วิรุฑิต, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

ทำงาน<sup>๒๑</sup> ขณะเดียวกันก็ยังมีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยความเหมาะสมเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ<sup>๒๒</sup> และอีกสำคัญกว่านั้นเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยความโปร่งใส<sup>๒๓</sup> นอกจากนี้ก็มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าเจ้าหน้าที่ต้องช่วยแก้ไขปัญหาคณะหน้าอย่างตรงไปตรงมาต่อประชาชนที่มารับบริการ<sup>๒๔</sup> และอีกสำคัญยิ่งกว่านั้นในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพนั้นควรนำหลักธรรมหรือแนวทางในทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์เพื่อให้บริการบริภรณ์นั้นมีคุณภาพ<sup>๒๕</sup> เพราะหลักธรรมในพระพุทธศาสนานั้นสอนให้เรา รู้จักกว้างตอน หรือ การแสดงออก ทางกาย ทางวาจา จิตใจ อันต้งาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการที่ได้มารับบริการ<sup>๒๖</sup>

**จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า** การทำงานเพื่อจะให้เกิดคุณภาพที่ดี สิ่งสำคัญคือผู้บริการองค์กรควรอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มประสบการณ์เพิ่มความรู้เพื่อให้พนักงานนำความรู้หลังจากอบรมไปพัฒนาไปปรับใช้ต่อการทำงานให้ถูกต้องและไร้ปัญหาหรืองานจะสำเร็จได้ดี เครื่องมือต้องทันสมัยใช้งานสะดวกสบาย เมื่อมีประชาชนติดต่อเข้ามาจะได้ทำงานราบรื่นไม่เป็นการเสียเวลาและควรจัดแผนกพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามความเหมาะสมตามความถนัดให้ชัดเจน หากไม่มีระบบที่ชัดเจนเวลาเกิดปัญหาจะไม่สามารถรู้ได้ว่ามาจากแผนกไหนอาจเป็นการก่อปัญหาต่างๆตามมาเมื่อขาดความสามัคคี ย่อมทำให้การทำงานไปไม่รอด ดังนั้น การจัดการที่ดี อย่างมีระบบระเบียบที่ดีและชัดเจนจะส่งผลคุณภาพที่ดีตามมา

#### ๔.๕.๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ นั้น ได้ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โดยยึดกฎระเบียบของหน่วยในการปฏิบัติหน้าแล้วในการปฏิบัติงานนั้น<sup>๒๗</sup> เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบนจากประชาชนที่มาติดต่อรับใช้รับใช้บริการ<sup>๒๘</sup> ขณะเดียวกันก็มีผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเชื่อมั่นการให้บริการการนั้นว่าหน่วยงานต้องมีการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกเพื่อมาปรับปรุงแก้ไขในการบกพร่อง<sup>๒๙</sup> ในการให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้นแล้วเจ้าหน้าที่จะต้องจัดป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาให้คนพิการไว้เป็นพิเศษเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ<sup>๓๐</sup> นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีความตั้งใจในการทำงานให้ประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในมาติดต่อรับใช้บริการ<sup>๓๑</sup> ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟังน้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม

<sup>๒๑</sup> สัมภาษณ์ นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๒๒</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง, ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๘.

<sup>๒๓</sup> สัมภาษณ์ ดร. ภคจิรา ทองมี, ๑๖ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๒๔</sup> สัมภาษณ์ นายวัฒน์ กัลยาณพัฒน์กุล, ๕ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๒๕</sup> สัมภาษณ์ พระศรีสุทธิพงษ์, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๒๖</sup> สัมภาษณ์ พรครูสมุห์ณรงค์ โสสิทธมโม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๒๗</sup> สัมภาษณ์นายณนาท วิรุทธิ, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๒๘</sup> สัมภาษณ์นางสาวสุธาสินี โพธิ์อ่อง, ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๒๙</sup> สัมภาษณ์ ผศ.ดร.วรกฤต เกื้อนช้าง, ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๘.

<sup>๓๐</sup> สัมภาษณ์ ดร. ภคจิรา ทองมี, ๑๖ มกราคม ๒๕๕๙.

<sup>๓๑</sup> สัมภาษณ์ นายวัฒน์ กัลยาณพัฒน์กุล, ๕ มกราคม ๒๕๕๙.

กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไรพูดแต่น้อยฟังให้มากไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม<sup>๓๒</sup> ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือ พบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจ หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เปื่อหน่ายหรือแข็งอานต่อไปได้<sup>๓๓</sup>

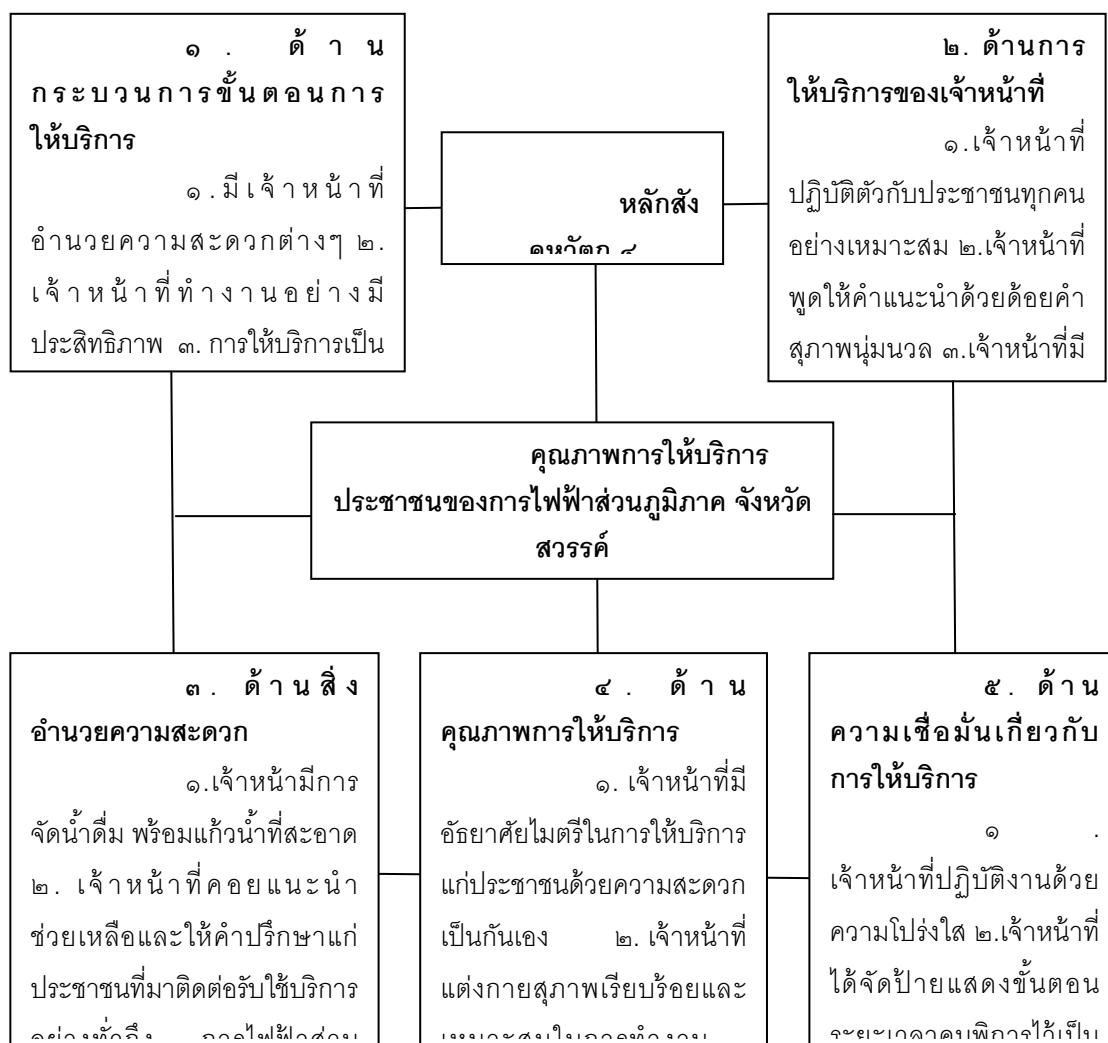
**จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า** หากองค์กรไม่มีการจัดอบรมพนักงานลูกน้องให้เกิด ความรู้ที่ถูกต้อง พนักงานย่อมทำงานผิดพลาดและส่งผลงานที่ไม่มีคุณภาพเกิดขึ้นได้ จะทำให้เป็น ปัญหาเกิดขึ้นภายในองค์กรที่ยุ่งยากและได้รับผลกระทบกลับคืนมาด้านลบจากประชาชนหลังการเข้า ใช้บริการ เพราะหากทำดี ย่อมเกิดผลดีตามมาถ้าทำไม่ดีเป็นธรรมดาที่ต้องเกิดผลเสีย ผู้บริหารหรือ หัวหน้าองค์กรควรเน้นความรู้ที่ถูกต้องให้แก่พนักงานเพื่อประโยชน์และความสุขกลับมาสู่องค์กรและ กับประชาชนในสังคมการบริการถ้าจะให้มีความคุณภาพใบหน้าคำพูดท่าทางของผู้ให้บริการควรยิ้มแย้ม แจ่มใสใจประชาชนไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชนทำให้ประชาชนเข้ามารู้สึกเป็นกันเองและสบาย ใจทำให้ประชาชนนิยมมาใช้บริการประจำส่งผลให้องค์การมีคุณภาพที่ดี เป็นที่ศรัทธาเชื่อมั่นเชื่อถือ และง่ายต่อการประสบความสำเร็จ

<sup>๓๒</sup> สัมภาษณ์ พระศรีสุทธีพงศ์, ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๘.

<sup>๓๓</sup> สัมภาษณ์ พรครูสมุห์ณรงค์ โฆสิตธมโม, ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙.

#### ๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

การศึกษางานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้แสดงองค์ความรู้ให้ปรากฏดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมการประยุกต์หลักสังเกตข้อ ๔ ในการให้บริการแก่ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

## ๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ในการให้บริการแก่ประชาชนนั้นกระบวนการขั้นตอนเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ เพราะว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นการบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน ด้านคุณภาพของการบริการเป็นนั่นสิ่งสำคัญ ผู้บริหารควรมีการจัดอบรมพนักงานให้เกิดความรู้เกิดความเข้าใจในระบบการทำงานที่ถูกต้องและสอนให้พนักงานมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการนั้นรู้สึกสบายใจเมื่อสบายใจจึงอยากมาให้บริการอีกจะกลายเป็นที่นิยมและองค์การกลายเป็นจุดแข็งที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากประชาชนได้ง่ายขึ้น

## ๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ควรมีความตรงต่อเวลา เพราะหากไม่ตรงต่อเวลาแล้วจะทำให้ประชาชนไม่พอใจและเป็นการเสียเวลาเสียการทำงานทำให้องค์กรที่ขาดคุณภาพในบุคคลากรนั้นได้รับผลกระทบที่เสื่อมเสียตามมาไม่เป็นที่นิยมและยากต่อการประสบความสำเร็จในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารควร พัฒนาที่ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการพัฒนาในตัวเอง และมีระเบียบวินัยมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดสิ่งที่ดีสู่องค์กรได้ การบริการที่ดีนั้น ควรมีการเคารพซึ่งกันและกัน โดยไม่ถูกเหยียดหยามผู้ที่เข้ามาใช้บริการในองค์กร เพราะหากทำปฏิกริยาที่ไม่ดีออกไปแล้วย่อมส่งผลกระทบด้านลบเข้ามาสู่องค์กรทำให้องค์กรยากต่อการประสบความสำเร็จเพราะขาดความศรัทธาอันมีต่อจากประชาชน

## ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งที่อำนวยความสะดวกมีเพื่อดีดดูความสนใจ เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการนั้นสะดวกสบายและไม่อึดอัด หากการทำงานไม่ได้หัวใจของคนยอมทำงานนั้นไม่สามารถดำเนินไปด้วยความราบรื่นและยากต่อการประสบความสำเร็จ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ยังมีความสำคัญหรืออาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แล้วนั้น ถ้าหากเราเลือกใช้เทคโนโลยีโดยไม่รู้จักใช้หรือไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมได้ แต่ถ้าเราเลือกใช้เทคโนโลยีหรือมีการคิดค้นเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมแล้วก็จะส่งผลให้สิ่งแวดล้อมบริเวณต่าง ๆ กลับมาสู่สภาพที่ดีอีกด้วย เช่น ตัวอย่างต่อไปนี้

การใช้เทคโนโลยีเพื่อประหยัดพลังงานก็เป็นสิ่งสำคัญ เช่น การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากประหยัดไฟเบอร์ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพในการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ส่งเสริมทัศนคติและพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ส่งผลต่อการลดใช้ทรัพยากรที่จะนำมาใช้ในการสร้างกระแสไฟฟ้าที่เป็นแหล่งพลังงานของอุปกรณ์ไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากประหยัดไฟเบอร์ ทำให้เกิดการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และภายในองค์กรก็ไม่ต้องเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงเรื่องเครื่องปรับอากาศบ่อยๆทำให้ลดต้นทุนและไม่เสียเวลาการทำงานเพราะไม่มีการปิดเพื่อปรับปรุงทำให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่เป็นการเสียเวลาทำให้องค์กรได้รับความนิยมและเป็นที่เชื่อมั่นว่าบริการดีและดีที่สุดเป็นต้น

#### ๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม” การพัฒนา (Development) คือ การทำให้ดีขึ้น หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Change for the better) ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น หมายถึง การทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) สูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า (In Put) หรือพูดให้ง่ายขึ้นก็คือ การประหยัดทรัพยากร (4 M) และเวลา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น ถ้าจะว่าไปแล้วการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

#### ๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความต้องการระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารทั้ง การพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง รวมไปถึงการแสดงออกด้วยท่าทาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อให้ข้อมูลเพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดการยอมรับและได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะสามารถเลือกใช้ทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษาในการสื่อความหมายให้ชัดเจน เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ต่อไป

เมื่อผู้บริหารให้ความรู้ให้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่พนักงานแล้ว ก็สมควรนำไปประยุกต์ใช้ทั้งต่อผู้บริหารเองและกับพนักงาน เพื่อให้สามารถเข้าถึงจิตใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจที่จะเลือกใช้สินค้าหรือบริการ อีกทั้งสามารถนำมาเสริมสร้างและพัฒนาตนเองได้ต่อไป

