



ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นพพงษ์ ไชยชนะ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์มหาบัณฑิต

สาขาบริหารรัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขต

พุทธศักราช ๒๕๕๗

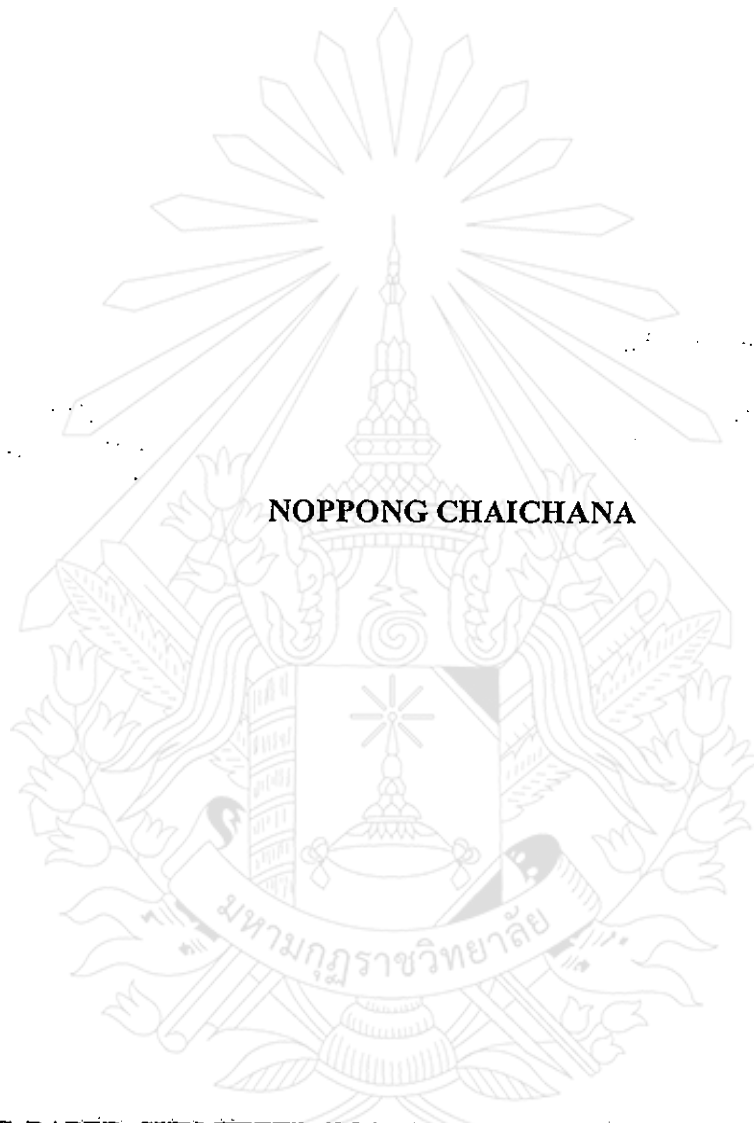
ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๗

B 20110

**THE IMAGE IN MANAGEMENT OF THE REGIONAL ELECTRICITY
AUTHORITY, BANTAKHUN DISTRICT SURAT THANI PROVINCE**



NOPPONG CHAICHANA

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

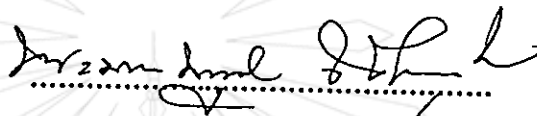
GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E.2557 (2014)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อนักศึกษา : นพพงษ์ ไชยชนะ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ดำรง โยธารักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์สมเกียรติ ตันสกุล

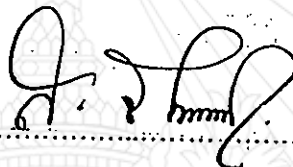
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



(พระมหาบุญศรี ภาณวฑูโต(ผศ.ดร.))

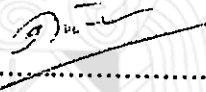
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์(พิเศษ)ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)

ประธานกรรมการ




(ดร.ดำรง โยธารักษ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา



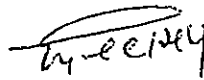
(รองศาสตราจารย์สมเกียรติ ตันสกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.กัณตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The image in management of the regional electricity authority,
Bantakhun district Surat Thani Province

Student's Name : Noppong Chaichana

Department : Government

Advisor : Dr.Dumrong Yotharak

Co - Advisor : Assoc. Prof.Somkiat Tanskul

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P.S. Nānavuddho

Acting Dean of Graduate School

(Phramaha Boonsri Nānavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thematic Committee

S. Chaimusik

Chairman

(Asst.Prof.(Emeritus)Dr.Sukit Chaimusik)

Dumrong Yotharak

Advisor

(Dr.Dumrong Yotharak)

Somkiat Tanskul

Co - Advisor

(Assoc. Prof.Somkiat Tanskul)

D. Treesap

Member

(Asst.Prof.Dr. Detchat Treesap)

Nuthongkaew K.

Member

(Asst.Prof.Dr.Kantaphon Nuthongkaew)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อนักศึกษา	: นพพงษ์ ไชยชนะ
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ดำรง โยธารักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: รองศาสตราจารย์สมเกียรติ ต้นสกุล
ปีการศึกษา	: 2557

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนในอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 394 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสถิติ Z- test และ F - test รวมถึงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ Scheffe's method

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัญหา พบว่า มีผู้เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่เรื่อง ไฟฟ้าตกทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของประชาชนเสียหาย ส่วนแนวทางแก้ไขปัญหา พบว่า มีผู้เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่เรื่อง ปรับปรุงระบบการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า



Thematic Title : The image in management of the regional electricity authority,
Bantakhun district Surat Thani Province

Student's Name : Noppong Chaichana

Department : Government

Advisor : Dr.Dumrong Yotharak

Co - Advisor : Assoc. Prof.Somkiat Tanskul

Academic Year : B.E. 2557 (2014)

ABSTRACT

The objectives of this Thematic paper were as follows : 1) to study the image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani Province. 2) to compare people's opinion toward the image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat thani province having different gender, age, educational level, occupation and monthly income as differently. and 3) to know the suggestions on the problems and the ways to solve the problems the management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani Province. The studied population was the people Bantakhun district Surat Thani province were selected as the sampling group amounted 394 persons. The instruments in data collection were namely questionnaire and data analysis using ready-made program of computer. The statistics using data analysis were namely frequencies, percentage value, mean, standard deviation, hypothesis test with statistical valuing of Z-test and F-test including paired comparison using Scheffe's method

The result of the research were found as follow

1) The image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani province in overview was high level. while considered in each aspect found that place was in highest the procedure, step services secondly electricity quality was in the least level. separate by gender, age, educational levels, occupation and monthly income were in the high level.

2) The results of comparison in the improving of image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani province. found that gender, educational

levels, occupation monthly income were statistical significant difference at 001. and age were statistically significantly difference at level 0.05

3) The suggestions on problems and remedy for the study of the problems the management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani Province. problem : electricity quality for example the electricity falls to make the electric appliances of people is damaged. The way solves : electricity quality for example should adjust spread electric current system too much s go up.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรม โศกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี เป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการ สอบสารนิพนธ์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ดำรง โยธารักษ์ และรองศาสตราจารย์สมเกียรติ ดันสกุล อาจารย์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้แนวคิด ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ตลอดจนผู้วิจัยผู้ศึกษาซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณนายอนันต์ มากแก้ว นายเนติธร สอนจำ และนายไกรพล สาธารณะ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในอำเภอบ้านตาขุน จังหวัด สุราษฎร์ธานี ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล

คุณค่าและประโยชน์อันจะพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตา บูชาแต่บิดา มารดา คุณครู อาจารย์ และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

นพพงษ์ ไชยชนะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดการ	21
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	45
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	53

		๗
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	55
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	56
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	57
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	59
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	60
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.2	ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	68
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้	73
	ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน	82

ตอนที่ 5	ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทาง แก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	126
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	128
5.1	สรุปผลการวิจัย	129
5.2	อภิปรายผล	133
5.3	ข้อเสนอแนะ	141
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	141
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	143
	บรรณานุกรม	144
	ภาคผนวก	150
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	151
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	153
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	157
	ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	159
	ภาคผนวก จ ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ค่า IOC	165
	ภาคผนวก ฉ ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย	168
	ประวัติผู้วิจัย	171

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	66
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	67
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	68
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน	70
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่	71
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า	72
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ	73
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	74

ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ	78
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้	80
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามเพศ	82
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีเพศต่างกัน	82
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	83
ตารางที่ 4.19	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน	83
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเพศ	84
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีเพศต่างกัน	84

ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	85
ตารางที่ 4.23	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีเพศต่างกัน	85
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามเพศ	86
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีเพศต่างกัน	86
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอายุ	87
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีอายุต่างกัน	87
ตารางที่ 4.28	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมจำแนกตามอายุ	88
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	89
ตารางที่ 4.30	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน	89

ตารางที่ 4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	90
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	91
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน	91
ตารางที่ 4.34	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ	92
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	93
ตารางที่ 4.36	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอายุต่างกัน	93
ตารางที่ 4.37	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	94
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอายุ	95
ตารางที่ 4.39	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีอายุต่างกัน	95

ตารางที่ 4.40	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	96
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	97
ตารางที่ 4.42	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	97
ตารางที่ 4.43	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	98
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	99
ตารางที่ 4.45	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	99
ตารางที่ 4.46	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	100
ตารางที่ 4.47	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	101

- ตารางที่ 4.48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพ
ลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีระดับการศึกษา
ต่างกัน 101
- ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อภาพลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา 102
- ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อภาพลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับ
การศึกษา 103
- ตารางที่ 4.51 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพ
ลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 103
- ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อภาพลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา 104
- ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อภาพลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามระดับ
การศึกษา 105
- ตารางที่ 4.54 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพ
ลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 105
- ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อภาพลักษณะการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตาม
ระดับการศึกษา 106

- ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 107
- ตารางที่ 4.57 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพ
ลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีอาชีพต่างกัน 107
- ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 108
- ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
จำแนกตามอาชีพ 109
- ตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพ
ลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน 109
- ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนก
ตามอาชีพ 110
- ตารางที่ 4.62 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพ
ลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีอาชีพต่างกัน 110
- ตารางที่ 4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน
จำแนกตามอาชีพ 111

ตารางที่ 4.64	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	112
ตารางที่ 4.65	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอาชีพต่างกัน	112
ตารางที่ 4.66	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	113
ตารางที่ 4.67	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ	114
ตารางที่ 4.68	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้าที่มี อาชีพต่างกัน	114
ตารางที่ 4.69	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ	115
ตารางที่ 4.70	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามรายได้	116
ตารางที่ 4.71	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีรายได้ต่างกัน	116
ตารางที่ 4.72	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามรายได้	117

ตารางที่ 4.73	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	118
ตารางที่ 4.74	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน	118
ตารางที่ 4.75	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	119
ตารางที่ 4.76	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้	120
ตารางที่ 4.77	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีรายได้ต่างกัน	120
ตารางที่ 4.78	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้	121
ตารางที่ 4.79	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้	122
ตารางที่ 4.80	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีรายได้ต่างกัน	122

ตารางที่ 4.81	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้	123
ตารางที่ 4.82	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามรายได้	124
ตารางที่ 4.83	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีรายได้ต่างกัน	124
ตารางที่ 4.84	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามรายได้	125
ตารางที่ 4.85	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	126
ตารางที่ 4.86	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	127

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน ไฟฟ้ามีประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งการดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมการใช้พลังงานไฟฟ้า สำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในบ้านพักที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานธุรกิจบริการต่าง ๆ ช่วยสนับสนุนในการพัฒนาด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ ด้านเทคโนโลยี เพื่อการฟื้นฟูสถานะทางเศรษฐกิจ ช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้าให้มีความเพียงพอมีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนสูงมากแต่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐจึงเข้ามาควบคุมในรูปแบบของ “รัฐวิสาหกิจ”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความตระหนักถึงภารกิจสาธารณูปโภคที่ต้องตอบสนองความต้องการประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การจัดส่ง การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า รวมถึงบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และต้องเน้นประสิทธิภาพการทำงาน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องปรับปรุงการทำงานเชิงรุก ลดต้นทุนการผลิต เสริมสร้างรายได้ให้องค์กรและสวัสดิการให้กับพนักงานสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตข้างหน้า ถึงแม้ว่าธุรกิจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเป็นธุรกิจแบบผูกขาด กล่าวคือ เป็นธุรกิจที่ไม่มีคู่แข่งในการให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า แต่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็ยังคงคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด นอกจากนั้น ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 เห็นชอบมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลมาตรฐานการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านทางสำนักงานพลังงานแห่งชาติ¹

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี นับเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ภาคใต้ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นองค์กรของรัฐที่ส่งเสริมให้บริการสาธารณูปโภค ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ ภารกิจหลักคือ การจัดหา และให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ นอกจากนี้ต้องดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นการขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “มุ่งมั่นในการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มุ่งเน้นปรับปรุงระบบการบริหารบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการที่ดีด้วยอัธยาศัยไมตรี เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกระดับ”

จากเหตุผลดังกล่าว ในฐานะที่ผู้วิจัย เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพไฟฟ้า เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินงานและปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ค่อนข้างต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

¹การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, (โรงพิมพ์กองการพิมพ์ ฝ่ายโยธาและสถาปัตยกรรม, 2543), หน้า 25.

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ใช้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน คือ

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของพนักงาน
- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านคุณภาพไฟฟ้า

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5.4 ทำให้สามารถได้แนวทางในการพัฒนาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละคนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร หรือประสบการณ์ตรงของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แล้วเกิดความรู้สึกนึกคิดเฉพาะแต่ละบุคคล แสดงทัศนะชอบ ไม่ชอบหรือแสดงความรู้สึกที่ดี ไม่ดี ออกมาใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพ ไฟฟ้า

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส หรือมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพ ไฟฟ้า

การบริการจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานกับคน โดยอาศัยคน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ภาพลักษณ์ในการบริการจัดการตามลำดับก่อน - หลัง ,ระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสม, ขั้นตอนในการบริการจัดการมีความเหมาะสม, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการ, ความเพียงพอของจุดบริการ และเวลาเปิด- ปิดการบริการจัดการ

ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง ภาพลักษณ์ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน,การบริการจัดการมีความสะดวก รวดเร็ว, ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจการบริการจัดการ, การบริการจัดการด้วยความสุภาพ และมีความเป็นมิตร, จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ และการแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการ

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ภาพลักษณ์ในการจัดทำเลที่ตั้งของสำนักงานให้มีความสะดวกต่อการเดินทาง, สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ, มีห้องน้ำสะอาด, มีป้ายข้อความแสดงจุดรับบริการชัดเจน, มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ และที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ

ด้านคุณภาพไฟฟ้า หมายถึง ภาพลักษณ์ในการสร้างความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า (ไฟดับ), มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน, ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า และความเพียงพอต่อการใช้งาน (ไฟตก)

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ที่ตั้งอยู่ในอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยกำหนด ดังนี้

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ

1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 2) กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 30 - 50 ปี, 3) กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี และ 4) กลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) ระดับประถมศึกษา, 2) ระดับมัธยมศึกษา, 3) ระดับอนุปริญญา และ 4) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 อาชีพ คือ 1) เกษตรกรรม, 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, 3) ค้าขาย และ 4) ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ

รายได้ หมายถึง รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, 2) ที่มีรายได้ 10,000 - 30,000 บาท และ 3) รายได้สูงกว่า 30,000 บาท

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านคาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ในการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะมีการคล้อยตามคล้อยกันหรือมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน ของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้หลายประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

Foster ได้กล่าวว่า แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุอยู่ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือประสบการณ์ความคิดเห็นเกิดขึ้น บุคคลจากการ ได้พบเห็นคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน¹

¹กัญญาวดี วิสัย, “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2545, หน้า 42.

Oskamp ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องและแตกต่างในบางประเด็น ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะพูดถึงมากนักโดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือบุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบเนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคล เมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ²

อนึ่ง บุญภาวิน ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

²สิริกัญญา เหล่างาม, “ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติที่มีต่อการกระทำการระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไปใช้ในการบริหารของกรมคุมประพฤติ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2545, หน้า 40.

1.1 ปัจจัยด้านพันธุกรรมและสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือ สังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริง ที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน³

1. การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้และรู้จักกันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีที่สร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเป็นเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดในแนวทางเดียวกันและสามารถจัดอันดับต่ำสุดหรือสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S – D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิด โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี – เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

³ อนุช บัญญาวิณ, “องค์การบริหารส่วนจังหวัดในความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546, หน้า 24.

4. วิธีแบบลิเคอร์ท์ (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัด ความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย ที่มีชื่อว่า มาตรวัดรวม ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยการสร้างข้อความขึ้นให้มีลักษณะเป็นบวกและลบพอ ๆ กัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ แล้วกำหนดคำตอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบ 5 คำตอบ หรือ 7 คำตอบ ก็ได้ แต่ส่วนมากใช้ 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเห็นด้วย (Positive) หรือคัดค้าน (Negative)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำวิธีของลิเคอร์ท์มาใช้ในการวัดความคิดเห็น โดยสร้างมาตรวัดรวมแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มีความเห็นมากที่สุด มีความเห็นมาก มีความเห็นปานกลาง มีความเห็นน้อยและมีความเห็นน้อยที่สุด⁴

สรุปได้ว่า การศึกษาให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นเป็นประโยชน์ ในการกำหนดแบบแผนการวางแผนนโยบายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายหรือลัทธิหรือนโยบาย เพื่อให้ งานดำเนิน ไปอย่างเรียบร้อย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ในเรื่องความคิดเห็นได้มีนักวิชาการ และผู้วิจัยหลายท่านให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ – ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัย หลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม และอีกความหมายหนึ่งก็คือ ทรรศนะหรือประมาณการ เกี่ยวกับปัญหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง⁵

Mailer ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และการแปร ความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง และยังพบว่า เมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่ง ใดแล้ว บุคคลนั้นมักมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลเพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นแต่การ แสดงความคิดเห็นดังกล่าวเป็นผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติที่แท้จริง

⁴ อูรีรัช ชลารัตน์, “ความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบการควบคุม ภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษสุราษฎร์ธานี”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหา บัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี), 2549, หน้า 11.

⁵ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2524, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2524), หน้า 246.

แต่อย่างไร และมีความคิดเห็นบางอย่างก็เป็นผลของการแปลความหมายข้อเท็จจริงโดยลักษณะของการแปลความหมายดังกล่าว จะขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น⁶

สรุปได้ว่า ความเห็นซึ่งให้เห็นทัศนคติ และเราจะทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาในเรื่องนั้น ๆ

Engle และ Shellgrove ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่⁷

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่บุคคลมีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จึงแตกต่างจากทัศนคติในแง่ที่ว่า ความคิดเห็นเป็นความอิสระจากอารมณ์หรือไม่มีอารมณ์แอบแฝงอยู่ และส่วนประกอบด้านความรู้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งเด่นชัดในความคิดเห็น โดยความรู้อาจอยู่ในรูปของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ⁸

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก⁹

โสภา ชูพิกุลชัย ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ๆ แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้ง บางอย่างเป็นความคาดหวัง บางอย่างคาดคะเนไม่ได้เป็นเพียงความชอบเท่านั้น สามารถแสดงออกในรูปแบบของคำพูดได้¹⁰

สมยศ อักษร ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับ

⁶ กัญญาวดี วิสัย, “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า 40.

⁷ Engle, T.L. and L. Shellgrove, *Psychology : Principle and Application*, (New York : Hacourt Brace and World. Inc, 1969).

⁸ ณรงค์ ศรีสวัสดิ์, การวิเคราะห์การปลูกป่าฟื้นทางด้านสังคมศาสตร์, (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526), (อัครสำเนา)

⁹ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2520), หน้า 25.

¹⁰ โสภา ชูพิกุลชัย, ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, 2523), หน้า 218.

กับจิตใจ ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ได้ ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย"

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีพื้นฐานมาจากความเชื่อทัศนคติ ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม รวมถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลมาเป็นเกณฑ์ก่อนการตัดสินใจแสดงออกมาในรูปของภาษาเขียน ภาษาพูด ในลักษณะเห็นด้วย ไม่เห็นด้วยหรือเฉย ๆ ก็ได้

3. ความสำคัญของความคิดเห็น

Feidman ได้กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษารูสึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน นโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Best ได้กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การสอบถาม ชักถาม บันทึก และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่า "วิธีง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นนั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายใด ๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นควรหรือในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

4. ประเภทของความคิดเห็น

Remmer ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท ด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุดเชิงลบสุดเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้

- ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา
- ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

"สมยศ อักษร, "ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546, หน้า 13.

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดเห็นจากสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย¹²

สรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวข้างต้นนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด กับความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีความหมายสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ (Attitudes) นักจิตวิทยาสังคมอธิบายว่า ทัศนคติเป็นอชฌาศัย (Predisposition) หรือแนวโน้มที่บุคคลจะมีการกระทำลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบโต้สิ่งเร้าหนึ่ง ภายใต้งैอนใจเฉพาะหนึ่ง ๆ ภาพลักษณ์ก็เป็นอชฌาศัยเช่นกัน แต่เป็นอชฌาศัยที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความสิ่งเร้า ถ้าทัศนคติเป็นความโน้ม้นำ (Orientation) ที่จะมีพฤติกรรมที่เห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นความโน้มนำที่จะรับรู้และตีความ ซึ่งเป็นกระบวนการในระดับความรู้สึกนึกคิดที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Fact) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgement) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) แต่เป็นภาพที่ฝังลึกในใจ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบของความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้แท้จริงแล้วความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” นั้นเป็นความหมายเดียวกับ “ทัศนคติ” คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะข้างต้น¹³

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ (Image) เดิมใช้คำว่า จิตภาพ แต่ไม่มีผู้นิยมใช้ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2519 พลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ได้ทรงเสนอให้ใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” แทนซึ่ง

¹²Feidman, M.P., *Psychogy in Industrial environment*, (London : Butter worth and co.ltd., 1971), p.17.

¹³Shelly, M.W, *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Down, (Hutchinson Press. 1995), p.9.

หมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น¹⁴ คำว่าภาพลักษณ์นี้มักใช้สับสนกับคำว่า “ภาพพจน์” ซึ่งหมายถึง ถ้อยคำที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นก็เป็นภาพ¹⁵ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Figure of speech มากกว่า แต่ในความเข้าใจของคนทั่วไป “ภาพพจน์” และ “ภาพลักษณ์” ได้ถูกนำมาใช้ในความหมายเดียวกันในภาษาอังกฤษคือคำว่า “Image” ซึ่งในอดีตนิยมใช้คำว่า “ภาพพจน์” แต่ในปัจจุบันคำว่า “ภาพลักษณ์” มีผู้นิยมใช้มากขึ้น

ภาพลักษณ์มีความหมายสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ (Attitudes) นักจิตวิทยาสังคมอธิบายว่า ทัศนคติเป็นอชฌาศัย (Predisposition) หรือแนวโน้มที่บุคคลจะมีการกระทำลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบโต้สิ่งเร้าหนึ่ง ภายใต้เงื่อนไขเฉพาะหนึ่ง ๆ ภาพลักษณ์ก็เป็นอชฌาศัยเช่นกัน แต่เป็นอชฌาศัยที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความสิ่งเร้า ถ้าทัศนคติเป็นความโน้มนำ (Orientation) ที่จะมีพฤติกรรมที่เห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นความโน้มนำที่จะรับรู้และตีความ ซึ่งเป็นกระบวนการในระดับความรู้สึกนึกคิดที่ไม่สามารถมองเห็นได้ นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ยังเป็นคำที่คนส่วนใหญ่มักเข้าใจผิดและมีการนำไปใช้ผิดมากใกล้เคียงกับคำว่า “การประชาสัมพันธ์” อีกด้วย ซึ่งในแง่การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์มีความหมายใกล้เคียงกับ “ความประทับใจที่ถูกต้อง (Correct Impression)”¹⁶

ภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Fact) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgement) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) แต่เป็นภาพที่ฝังลึกในใจ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก เพราะที่เกิดจากการรับรู้หรือความคิดคำนึงมากกว่าข้อเท็จจริง ภาพที่คิดคำนึงนั้นอาจจะตรงกับความจริงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้¹⁷ ภาพลักษณ์เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) สถาบัน (Institution) เป็นต้น และภาพดังกล่าวนี้ อาจเป็นภาพที่สิ่งเหล่านั้นคือ บุคคล องค์กรสถาบัน หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดสร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจเราหรืออาจ

¹⁴ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์เลชั่น จำกัด, 2546), หน้า 821.

¹⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 820.

¹⁶วิรัช ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์, พิมพ์ครั้งที่ 10, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), หน้า 77.

¹⁷เสวี วงษ์มณฑา, การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.n. การพิมพ์, 2540), หน้า 65.

เป็นภาพที่เรานึกสร้างขึ้นเองก็ได้¹⁸ สอดคล้องกับพรทิพย์ วรกิจ โภคาทร ซึ่งกล่าวว่า ภาพพจน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแก่จิตใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้น ๆ ได้ โดยภาพพจน์นั้นเกิดขึ้นได้จากการรับรู้ ได้ฟัง ได้เห็น หรือมีประสบการณ์มาในอดีตและด้วยความประทับใจ จึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา¹⁹

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ การดำเนินงาน จากการได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส หรือมีประสบการณ์ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

2. ความสำคัญของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ เป็นภาพที่ฝังลึกในใจของผู้รับรู้และก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม และทัศนคติ ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลทั้งในด้านดี (เชิงบวก) และในด้านที่ไม่ดี (เชิงลบ) ภาพลักษณ์เป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร และมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรหรือสถาบันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ การสนับสนุนและการให้ความร่วมมือ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่หากองค์กรใดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้าน การดูหมิ่นเกลียดชัง การทำงานก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น องค์กรหรือสถาบันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในการรักษาภาพลักษณ์ที่ดี การส่งเสริมภาพลักษณ์ การปรับปรุงภาพลักษณ์ หรือการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่บุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี เป็นที่ยอมรับและได้รับการสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงขององค์กรหรือสถาบันในอนาคต

3. ลักษณะของภาพลักษณ์

วิจิตร อวระกุล จำแนกลักษณะของภาพลักษณ์ ออกเป็น 4 ประการ คือ

- 1) ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงได้ ตามเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้น ตามท่าทีความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนในขณะนั้นที่มีต่อหน่วยงาน
- 2) ภาพลักษณ์ที่เสียไปแล้ว จะแก้ไขยากและจะติดต่อดีบทอดจากผู้รับมอบกิจการเพื่อดำเนินการต่อไปได้ทั้งทางที่ดีและไม่ดี
- 3) ภาพลักษณ์ที่เป็นนามธรรมเกิดจากการเผยแพร่โฆษณา จะเกิดขึ้นและสลายได้อย่างรวดเร็ว แต่ภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม เช่นการกระทำ การบริการแก่สังคม การสร้างสาธารณประโยชน์ที่เป็นวัตถุสิ่งของจะเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร

¹⁸วิรัช ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์, อ่างแล้ว, หน้า 76.

¹⁹พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร, ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537), หน้า 124.

4) ภาพลักษณ์ที่ไม่ถาวร เช่น ข่าวลือ ถ้าสามารถพิสูจน์ความจริง หรือได้มีการชี้แจง / ให้ข้อเท็จจริงแล้ว กอปรกับมีการประพฤติปฏิบัติมาแต่หนหลัง ก็จะช่วยให้ภาพลักษณ์ประเภทนี้สลายไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนจะยังคงเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ที่ดีที่ได้ทำมา เพียงแต่พิสูจน์และชี้แจงให้เห็นข้อเท็จจริง ข่าวลือก็จะสลายไป²⁰

Daniel, J. Boorstin จำแนกลักษณะของภาพลักษณ์ ออกเป็น 6 ประเภท คือ

1) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อสนองตอบต่อวัตถุประสงค์และสร้างความประทับใจบางอย่าง อาจเป็นการสร้างภาพลักษณ์สู่ความมีชื่อเสียงของเครื่องหมายการค้าและชื่อสินค้า ให้ประทับใจอยู่ในจิตใจของผู้บริโภค

2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ ภาพลักษณ์ของสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ตอบสนองวัตถุประสงค์ใด ๆ เลย ถ้าไม่ได้รับความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ที่ใช้ได้ผลมากที่สุดสำหรับองค์กรคือ ภาพลักษณ์ของความน่าเชื่อถือ

3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น โดยมีการวางแผนอย่างสร้างสรรค์ แผนการสร้างภาพลักษณ์ จะต้องกำหนดให้เหมาะสมกับหน่วยงาน รวมทั้งเหมาะสมกับผู้รับ หรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายของหน่วยงานนั้นในช่วงแรกของการสร้างภาพลักษณ์นั้น ภาพลักษณ์จะต้องมีความสอดคล้องกับหน่วยงานหรือผลิตภัณฑ์ ตลอดจนกลุ่มเป้าหมาย แต่หลังจากนั้นภาพลักษณ์จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ค่านิยมของหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของ และอาจนำมาเป็นปรัชญาในการดำเนินงานของหน่วยงานได้

4) ภาพลักษณ์ต้องมีลักษณะเรียบง่าย ในบางครั้งสิ่งที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์อาจมีความยุ่งยากซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ เช่น สินค้าที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีระดับสูง ส่วนใหญ่จะนำเสนอภาพลักษณ์ในลักษณะที่เรียบง่าย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความรำคาญใจของกลุ่มเป้าหมาย

5) ภาพลักษณ์ต้องชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นรูปธรรม การนำเสนอภาพลักษณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ผู้สาธารณชน จึงต้องนำเสนอสิ่งที่เข้าใจง่ายไม่ต้องตีความลึกซึ้ง มีจุดเด่นที่ทำให้จดจำได้ง่ายซึ่งส่วนมากจะเลือกกล่าวถึงเฉพาะข้อดีบางอย่างของผลิตภัณฑ์ องค์กร หรือบุคคลนั้น ๆ

6) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ตีความหมายได้เป็นสองนัย ซึ่งหมายถึง ความคลุมเครือระหว่างจินตนาการกับความรู้สึก ระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสคาดคะเนล่วงหน้าได้²¹

²⁰วิจิตร อวาทกุล, เทคนิคการประชาสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 189.

²¹Danil, J. Boorstin, The Image : a Guide to Psuedo – Events in America, (New York : Athenneumm, 1973), p. 185

4. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เป็นภาพที่ปรากฏขึ้นในใจคน เป็นความรู้สึกประทับใจของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การเกิดภาพลักษณ์ มีทั้งจากที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบุคคล หรือจากการปรุงแต่งขึ้นมาโดยการกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะให้เกิดภาพลักษณ์อย่างไร Kenneth E. Boulding ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาจาก ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง” และ “คุณค่า” ที่เราเป็นผู้ให้รวมกันอยู่ โดยแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) เป็นการเก็บสะสมเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในโลกรอบ ๆ ตัว ความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลจึงเป็นที่รวมของสิ่งต่าง ๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริงเนื่องจากเราไม่สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ได้เสมอไป เราจึงได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความไม่ชัดเจนมากนัก เราจึงต้องตีความหมายหรือให้ความหมายแก่สิ่งเหล่านั้นด้วยตนเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลก และพฤติกรรมของตนเองจะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่ตนเองมีอยู่ในสมองด้วย

Boulding ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแบ่งเป็น 4 ส่วน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว องค์ประกอบทั้งสี่ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ จากกัน ได้อย่างเด็ดขาด ดังนี้

1) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้ ซึ่งอาจเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดลอมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้

2) องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้ เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท คุณสมบัติ ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

3) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ชอบ หรือไม่ชอบ

4) องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Actnitive Component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมาย หรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก²²

²²Kenneth E. Boulding, *The image : Knowledge in Life and Society*, (Michigan : The University Of Michigan Press, 1975), p 19.

5. ประเภทของภาพลักษณ์

วิรัช ฤทธิรัตนกุล ได้จำแนกภาพลักษณ์ ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้จะหมายรวมถึงด้านการบริหารจัดการสินค้าผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการบริการที่บริษัทนั้นจำหน่าย

2) ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Institution Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบัน โดยมากจะเน้นที่ตัวสถาบันหรือองค์กรของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย

3) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product / Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมตัวองค์กรหรือบริษัท

4) ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราสินค้า (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือตรา (Brand) ใด ตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักจะใช้ในการ โฆษณา (Advertising) และการส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)²³

สำหรับองค์กรตำรวจซึ่งเป็นองค์กรเพื่อสาธารณะ จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนร่วม โดยการให้ความมั่นคงและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนภายในประเทศ ดังนั้น องค์กรตำรวจจึงจัดอยู่ในประเภทภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งมีความหมายกว้างกว่าประเภทภาพลักษณ์ของสถาบัน หากองค์กรตำรวจมีความประสงค์ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กร จึงต้องศึกษาทั้งด้านการบริหารจัดการ และการให้บริการต่าง ๆ ที่จัดให้ประชาชนด้วย

6. การสร้างภาพลักษณ์

การสร้างภาพลักษณ์ต้องใช้เวลา เนื่องจากภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อย และสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นจนฝังรากฐานมั่นคงอยู่ในจิตใจ และเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน²⁴ กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ตามความเห็นของGregory และWiechmann ให้ดำเนินการดังนี้

- 1) สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วย อันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ
- 2) ปรับปรุงองค์กรในเรื่องการบริหารจัดการทั้งหมด
- 3) วางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์

²³วิรัช ฤทธิรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์, อ่างแล้ว, หน้า 81.

²⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 78.

- 4) เข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม
 - 5) สร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น
 - 6) เข้าไปช่วยเหลือเมื่อมีสถานการณ์ที่วิกฤต
 - 7) ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันกับที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน
- สำหรับการสร้างภาพลักษณ์ให้ประสบความสำเร็จ มีหลัก 6 ประการ คือ

- 1) การรับรู้ โดยการศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสร้างภาพลักษณ์จะต้องกล่าวถึงสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเชื่อถือ
- 2) ทิศทาง จะถูกกำหนดโดยผู้บริหาร เพราะเป็นผู้เข้าใจหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน สามารถทำให้ภาพลักษณ์อยู่ในทิศทางที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการสร้างงาน
- 3) รู้จักตัวเอง องค์กรควรทราบภาพลักษณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไรภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดอะไร ควรมีการวิจัยก่อน ระหว่าง และหลังจากการวางโครงการภาพลักษณ์
- 4) จุดเน้น ต้องรู้ว่าองค์กรกำลังทำอะไร ยังเข้าใจลูกค้าดีขึ้นเท่าใดจะทำให้องค์กรสามารถมีอิทธิพลต่อการยอมรับของลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น
- 5) การสร้างสรรค์ ต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าและให้โยงเข้าไปสู่จุดนั้น
- 6) ความคงเส้นคงวา มักควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย²⁵

วิรัช ถาวรรัตนกุล ได้กล่าวว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้น ไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว แต่เป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอันยาวนานและวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมี 4 วิธี ดังนี้

- 1) ค้นหาจุดดีและจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อนของภาพลักษณ์ที่หน่วยงานมีอยู่ เพื่อศึกษาวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานขั้นต่อไป
- 2) วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่ซึ่งองค์กร หรือสถาบันต้องการสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจประชาชน เช่น จุดยืนขององค์กรคืออะไร หน่วยงานหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางใด เป็นต้น
- 3) คิดหัวข้อ (Themes) ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้คือ เนื้อหา ข่าวสาร (Message) ที่จะใช้เผยแพร่ต่อกลุ่มประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นคำขวัญ (Slogan) หรือข้อความสั้น ๆ ก็ได้

²⁵ เรื่องเดียวกัน.

4) ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น²⁶

7. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

จิตร อาวะกุล ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ออกเป็น 5 ประการ คือ

1) พฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในทางที่ดีขององค์กร สถาบัน หน่วยงาน รวมถึงบุคลากรในองค์กร

2) การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ไม่ปลอมปนไม่โกหกหลอกลวงประชาชน หลงผิดเกิดความเชื่อถือ

3) การเข้ามามีส่วนร่วม มีบทบาทในการสร้างสรรค์ เสริมสร้าง ปรับปรุง แก้ไขปัญหาสังคม การเสถียรของหน่วยงาน ผู้บริหาร หรือบุคลากรต่อสังคมส่วนรวม

4) การพิสูจน์ความจริง ข้อเท็จจริง ให้ประจักษ์ต่อสังคมถึงความถูกต้อง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต่อประชาชน การไม่เอาเปรียบสังคม

5) การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่มากเกินไป รวมทั้งขาดสนับสนุนที่ดี จะทำให้เสียภาพลักษณ์²⁷

8. การวางแผนสร้างภาพลักษณ์

วิจิตร อาวะกุล ได้กำหนดแนวทางการวางแผนสร้างภาพลักษณ์ ออกเป็น 6 ประการ คือ

1) จำแนกวิเคราะห์โครงสร้างขององค์กร เพื่อป้องกันภาพลักษณ์เชิงลบและเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวก

2) กำหนดเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ให้เหมาะสมกับสภาพและกลุ่มเป้าหมาย

3) กำหนดวิธีการและสื่อ ตลอดจนกิจกรรมที่จะดำเนินการ

4) ใช้การโฆษณาองค์กร ตลอดจนกิจกรรมที่จะประชาสัมพันธ์

5) ใช้อุปกรณ์ ตลอดจนการประสานสื่อสารมวลชนอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

6) ดำรง ประเมิน ทำที่ความรู้สึกทัศนคติของประชาชนเพื่อการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข²⁸

²⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 83.

²⁷ วิจิตร อาวะกุล, เทคนิคการประชาสัมพันธ์, อ้างแล้ว, หน้า 188.

²⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 190.

9. การเสริมสร้างภาพลักษณ์

วิจิตร อวະกุล ได้วางแนวทางวิธีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ดังนี้

- 1) การเสริมสร้างจริยธรรมและคุณธรรมแก่นุคลากรในองค์กร
 - (1) การมีคุณธรรม โอบอ้อมอารี
 - (2) การมีเกียรติ ชื่อเสียงดีเด่น
 - (3) การเป็นพลเมืองดี
 - (4) ความยุติธรรม
 - (5) ความน่าเลื่อมใสศรัทธา
 - (6) การได้รับการยกย่องนับถือ
 - (7) การประกอบคุณงามความดี
 - (8) การนึกถึงประโยชน์ส่วนร่วม
 - (9) การมีเมตตาจิต ไม่ทอดทิ้งสังคม มีใจโอบอ้อมอารี ทำบุญกุศล
 - (10) ความรับผิดชอบ
- 2) การเสริมสร้างความนิยม (Good Will) แก่นุคลากรโดยการสนับสนุนดังนี้
 - (1) ให้ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
 - (2) ให้มีความสุขภาพ มารยาทดี อดทน อดกลั้น ละวาง
 - (3) คำนับด้วยอัธยาศัยไมตรี
 - (4) บริการสะดวก รวดเร็ว
 - (5) ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - (6) ให้บำเพ็ญสาธารณประโยชน์
 - (7) ไม่ทุจริต นื้อโกง
 - (8) จิตใจเอื้อเฟื้อ ไม่เห็นแก่ตัว
 - (9) เสนอบริการใหม่ ๆ
 - (10) ความเจริญก้าวหน้าของการดำเนินงาน
 - (11) ความรักใคร่สามัคคี
- 3) การเสริมสร้างชื่อเสียงขององค์กร
 - (1) ชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กร ให้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง
 - (2) สร้างความดีเด่นให้องค์กร โดยมีผลงานออกมาสู่สังคมหรือประชาชน
 - (3) ชี้แจงทำความเข้าใจ ป้องกันข่าวลือ ให้ร้ายป้ายสี เข้าใจผิด
 - (4) แก้ไขการดำเนินการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร

- (5) แก้ไขความประพฤติของบุคลากรในองค์กร
- (6) เผยแพร่คุณงามดี เกียรติยศ ชื่อเสียง
- (7) เปิดเผยถึงฐานะความภาคภูมิใจ
- (8) ดำเนินการในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามขององค์กร
- (9) ปรับปรุงซ่อมแซมตกแต่งบริเวณสถานที่อย่างสม่ำเสมอ
- (10) ระมัดระวังการพูด การเขียน
- (11) พัฒนาสถานที่ การทำงาน การอบรมบุคคล
- (12) สร้างความประทับใจเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ²⁹

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้ประสบการณ์หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยการกระทำหรือพฤติกรรม ดังนั้น การบริหารจัดการผลผลิต การบริการ และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควร ได้มีการศึกษาภาพลักษณ์โดยองค์กรเริ่มต้นจากการรับรู้ ความคาดหวัง หรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเหมาะสมด้วยวิธีการบริหารจัดการและการสร้างผลผลิต เพื่อให้สาธารณชนยอมรับ ผลที่ได้จะทำให้ผู้บริหารทราบสถานภาพเบื้องต้นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา รวมทั้งแนวทางส่งเสริม ตลอดจนธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดทิศทางการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดการ

การศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านคา ชุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี นั้น เป็นการศึกษาถึงบุคคลในหน่วยงานมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงองค์การของรัฐ

2.3.1 ทฤษฎีองค์การ

ในช่วงปลายของศตวรรษที่ 19 ได้มีนักบริหารได้สร้างทฤษฎีองค์การในระบบราชการขึ้น คือ Max Weber และได้มีการสร้างทฤษฎีองค์การ โดยใช้การจัดการทางวิทยาศาสตร์โดยFrederic W.Taylor และยังมีนักทฤษฎีที่สำคัญอื่น ๆ อีก เช่น Henri Fayol, Harington ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้มีหลักการว่า “คนเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จ”

²⁹เรื่องเดียวกัน.

1. ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucratic Model) ของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ซึ่งเวเบอร์ เห็นว่าเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เวเบอร์ได้เน้นให้เห็นถึงการจัดองค์การที่เป็นระเบียบ สาระสำคัญที่ แมกซ์ เวเบอร์ ได้เน้นก็คือ องค์การแบบราชการในอุดมคตินั้นจะต้องประกอบด้วย

- 1.1 จะต้องมีการแบ่งงานกันทำโดยให้แต่ละคนปฏิบัติงานในสาขาที่ตนมีความชำนาญ
- 1.2 การยึดถืองานให้ยึดถือกฎเกณฑ์ระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด เพื่อที่จะให้ได้มาตรฐาน ของงานเท่าเทียมกันการยึดถือกฎเกณฑ์นี้จะช่วยให้บุคคลที่แตกต่างกันก็สามารถมาประสานงาน กันได้
- 1.3 สายการบังคับบัญชาต้องชัดเจน โดยผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบลดหลั่นกันลงไป
- 1.4 บุคคลในองค์การต้องไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อเป้าหมายขององค์การ
- 1.5 การคัดเลือกบุคคล การว่าจ้าง ให้ขึ้นอยู่กับความสามารถ และการเลื่อนตำแหน่งให้ คำนึงถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานและความอาวุโสด้วย

2. ทฤษฎีองค์การแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Model)

เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederic W. Taylor) เป็นผู้ที่น่าเอาวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มา วิเคราะห์และแก้ปัญหา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การให้ดีขึ้น การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ ได้เริ่มจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างงานและคนงาน โดยการใช้การทดลองเป็นเกณฑ์เพื่อหา มาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่คนงานจะถูกพิจารณาว่าต้องการทำงานเพื่อเศรษฐกิจ ด้านเดียว โดยละเลยการศึกษาถึงแรงจูงใจ อารมณ์ และความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน เพราะเชื่อว่าเงินตัวเดียวจะล่อใจให้คนทำงานได้ดีที่สุด

3. ทฤษฎีองค์การขององรี ฟาโยล (Henri Fayol)

องรี ฟาโยล (Henri Fayol) ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการ ได้เสนอการจัดองค์การซึ่ง มีแนวปฏิบัติ 5 ประการเรียกว่า OSCAR มีองค์ประกอบคือ

- 3.1 วัตถุประสงค์ (Objective) องค์การจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจน
- 3.2 ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง (Specialization) งานแต่ละตำแหน่งให้ปฏิบัติตามหน้าที่
- 3.3 การประสาน (Coordination) เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น
- 3.4 อำนาจหน้าที่ (Authority) มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับ
- 3.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) อำนาจหน้าที่ต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายขององค์กรว่าหมายถึง ศูนย์กลางกิจการที่รวมประกอบขึ้นเป็นหน่วยงาน³⁰

สุชาติ ประชากุล ให้ความหมายขององค์กรว่า หมายถึง หน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก ร่วมมือร่วมใจกัน ที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์แน่ชัด มีระเบียบแบบแผนและเหตุผล ทั้งมีกฎหมายยอมรับให้จัดตั้งได้³¹

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รวบรวมอย่างเต็มรูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎี โดยแนวคิดนี้จะพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ขององค์กร ทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม (Hardware) ซึ่ง ได้แก่ โครงสร้าง รูปแบบ ขนาด กระบวนการ สายการบังคับบัญชา กิจกรรม ฯลฯ และนามธรรม ได้แก่ ค่านิยม พฤติกรรม สิ่งแวดล้อม การสื่อสาร วัฒนธรรมในองค์กร ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวถือเป็นระบบย่อยขององค์กรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันด้วย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์กรนี้จะอธิบายและกำหนดลักษณะรูปแบบขององค์กร แนวทางการจัดองค์กร และการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าวิวัฒนาการ ซึ่งประกอบด้วยที่มาหรือเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง องค์กรและที่สำคัญยิ่งคือการให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์กรในลักษณะที่จะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีแก่องค์กร

ในการที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการจัดการ ด้านบริหารบุคคล เพื่อให้บุคคลมีความพึงพอใจในภาคปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือความสำเร็จ

2.3.3 ทฤษฎีการบริหารงาน

กระบวนการบริหารเป็นแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานในสถานีดำรงประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักการศึกษาได้เสนอกระบวนการบริหารไว้อย่างหลากหลายดังนี้

1. ทฤษฎีการบริหารงานของ Taylor

การบริหารของ Taylor สรุปได้ดังนี้

1.1 พัฒนารูปแบบการทำงาน โดยใช้วิธีการทำงานวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) แทนกฎเกณฑ์ที่ไม่แน่นอน โดยการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อช่วยให้การทำงานสามารถลุล่วงความสำเร็จ

³⁰ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, อ่างแล้ว, หน้า 585.

³¹สุชาติ ประชากุล, หลักการบริหารงานแผนใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2546), หน้า 120.

ได้ตามวัตถุประสงค์การค้นหาวีธีที่ดีที่สุดจะต้องมาจากการวิเคราะห์และทดลองแบบวิทยาศาสตร์ มีการกำหนดมาตรฐานของงาน การจ่ายผลตอบแทนจะจ่ายตามผลผลิต จ่ายตามความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าการจ่ายแบบจูงใจ

1.2 การคัดเลือกและจัดบุคคลเข้าทำงานอย่างมีหลักเกณฑ์และเหมาะสม มอบหมายงานให้ ตรงกับความรู้ความสามารถของเขา จัดการฝึกอบรม เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งจะเป็น ประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน

1.3 เน้นการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มากที่สุดแทนการจำกัดผลผลิต

1.4 เน้นการประสานงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับคนงาน โดยต้องเป็นความร่วมมือ ระหว่างกันอย่างมีคุณภาพ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน³²

2. ทฤษฎีการบริหารของ Henri Fayol

Fayol เป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในฐานะเป็นผู้บุกเบิกแนวทางการ บริหาร โดยรวบรวมเป็นทฤษฎีองค์การแบบดั้งเดิม เขาเชื่อว่าการปฏิบัติทางด้านการบริหารที่ดี จะต้องมีแบบแผนเฉพาะอย่างที่สามารถระบุและวิเคราะห์ได้ตามความเห็นนี้เขาจึงได้เขียนหลักการ บริหารขึ้นมา Fayol เป็นวิศวกรชาวฝรั่งเศสทำงานในบริษัทเหมืองแร่ ต่อมาได้ทำหน้าที่เป็นผู้จัด การ บริษัท Fayol ในฐานะที่เป็นผู้บริหารเขาจะเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสม และวิธีการบริหารที่ เหมาะสมนั้น ผลที่เกิดขึ้นจะให้ความพอใจ เขาเน้นการสอนและการเรียนรู้ โดยเขาเห็นว่าการบริหาร สามารถสอนกันได้ และได้พยายามพิสูจน์ให้เห็นว่า เมื่อหลักการและวิธีการบริหารของเขาถูกนำไป ประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมแล้ว จะทำให้ความแน่ใจในความสำเร็จ Fayol แบ่งหน้าที่การบริหารด้าน อุตสาหกรรมออกเป็น 6 ประเภท คือ เทคนิค (การผลิต) การพาณิชย์ (การซื้อ การขาย การแลกเปลี่ยน) การเงิน (การจัดหาและการใช้เงินทุน) การรักษาความปลอดภัย (การป้องกันทรัพย์สิน และ บุคคล) การบัญชี (รวมทั้งสถิติด้วย) และการบริหาร (การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การ ประสานงาน และ การควบคุม) กิจกรรมต่าง ๆ ที่เน้นเป็นพิเศษ คือ การบริหาร เขามีความเห็นว่าคุณ บริหารที่ดีต้องมีคุณสมบัติเป็นพิเศษ อาทิเช่น มีสุขภาพอนามัยดี มีสติปัญญาดี มีจริยธรรม มีการ ศึกษา มีความสามารถ และมีเทคนิควิธีการในการบริหาร รวมทั้งต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน³³

3. ทฤษฎีการบริหารของกูลิคและออร์วิค

³² นภาพร ชันทนภา, การจัดการและพฤติกรรมองค์กร, ใน เอกสารประกอบการบรรยาย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547), หน้า 33.

³³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 34.

กูลิคและออร์วิค ได้สรุปกระบวนการบริหารว่ากระบวนการบริหารย่อมประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการหรือที่เรียกว่า “POSDCORB MODEL”³⁴ ซึ่งอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. P = planning หมายถึง การวางแผนงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกัน ในการดำเนินงานแผนเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการใช้อย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างถูกต้อง และสมบูรณ์

2. O = organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณา รวมไปถึงการปฏิบัติงาน หรือวิธีการจัดการ ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน เป็นกรม กองแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงาน เช่น การจัดแบ่งงาน

3. S = staffing หมายถึง การจัดหาบุคคล และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม หรือ put the right man on the right job รวมถึงการที่จะเสริมสร้าง และธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงาน และพนักงานด้วย เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างกว้าง ๆ ว่า “การบริหารงานบุคคลนั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผน การวางแผน โครงการ ระเบียบ และวิธีดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในองค์การในองค์การหนึ่ง เพื่อให้ได้มาและได้ประโยชน์ตลอดตลอดจนการบำรุงรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และปริมาณเพียงพอ เพื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย กระบวนการที่ว่านี้จึงรวมหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมด นับตั้งแต่การสรรหา และรับคนเข้าทำงานจนกระทั่งพ้นจากหน้าที่การงานขององค์การไป

4. D= directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวก รวมทั้งการควบคุม และนิเทศงานตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ และการจูงใจ เป็นต้น การอำนวยความสะดวกในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยการสั่งการ ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานขึ้นอยู่ กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมาก เพราะเหตุว่า การที่จะอำนวยความสะดวกให้ภารกิจดำเนินไปได้อย่างดีได้จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดี และมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

5. Co = coordination หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จะช่วยให้ประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้

³⁴Luther Gulick and Lyndall Urwick, *Papers on the Science of Administration*, (New York : Columbia University, 1936), p. 6.

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างของหน้าที่การงานหรือกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การแบ่งงานให้ผู้ปฏิบัติแต่ละคน การมอบหมายอำนาจหน้าที่การประสานงานของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ การสร้างระบบข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร

3. การสั่งการ (Commanding) เป็นการให้คำแนะนำ และเกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานการทำงานของกลุ่มคนที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทุกคนทำงานได้ตรงตามเป้าหมายร่วมกันขององค์การ

5. การควบคุม (Controlling) เป็นการวัดผลการตรวจสอบเพื่อความถูกต้อง³⁶

สรุปได้ว่าการบริหารเป็นกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ สำหรับหน้าที่ของการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงานและการควบคุม

4. หลักการบริหาร 5 ส แบบไทย

หลักการบริหาร 5 ส แบบไทย คือ ความสนุก ความสะดวก ความสบาย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสัมฤทธิ์ผล ความสนุกเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้คนมีความตั้งใจและรักที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ความสะดวกทำให้ระบบการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการทำงานก็จะไม่ล่าช้า ความสบาย ซึ่งทำให้บรรยากาศการปฏิบัติงานมีความสบายทั้งกายภาพและจิตใจของผู้บริหารและผู้ร่วมงานการทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะทำให้การปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ ความสัมฤทธิ์ผลทำให้ทุกคนทำงานอย่างมุ่งมั่น มีเป้าหมาย³⁷

5. ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของ คำนวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรักคุณและ รวดเร็วด้วย

³⁶ อัจฉรา สังข์สุวรรณ, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), หน้า 34.

³⁷ เรื่องเดียวกัน,

2. หลักคุณธรรม (Morality)

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริม ใ้บุคลากรพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัย ประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Accountability)

หลักความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมาย ตรงข้าม หรือเกือบตรงข้าม กับการทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน ให้มีความหมายในเชิงลบ และความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน เพื่อเป็น สติริมงคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสของอัญเชิญพระราชกระแสรับสั่งในองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่ง ได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริตและบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้น้อยก็ยอมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้มาก แต่ไม่มีความสุจริต ไม่มีความบริสุทธิ์ใจ

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และหรือ คณะทำงานโดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – Effectiveness or Economy)

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรจงใ้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน สำหรับทรัพยากรในการบริหารงานนั้น วิจิตร ศรีสะอ้าน (อ้างถึงในอรุณ รักธรรม) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรในการบริหารที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญคือ “4 M's” คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และการจัดการ (Management) ในสถานการณ์ปัจจุบันการบริหารการศึกษาทุกระดับทุกประเภท นอกจากจะต้องอาศัยทรัพยากรที่เป็น

ปัจจัยพื้นฐานสำคัญ 4 อย่างดังกล่าวแล้วยังจะต้องอาศัยปัจจัย (Factors) สำคัญอีก 2 ส่วน คือ ข้อมูลสารสนเทศ (Information) และเทคโนโลยี (Technology)³⁸

สรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการโดยอาศัยปัจจัยจากด้านต่าง ๆ เช่นด้านบุคคล ด้านทรัพยากรสิน ด้านวัตถุดิบของและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับประยุกต์ใช้แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ใน ความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.3.5 การบริการจัดการ

1. การให้บริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นจะต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ³⁹

การบริการ คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ
2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัส ได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม⁴⁰

³⁸ เรื่องเดียวกัน,

³⁹ บุญเรียง ขจรศิลป์, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : มปป, 2538), หน้า 20.

⁴⁰ วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541), หน้า 252.

ปรียาพร วงศ์อนุครโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร⁴¹

Chester I. Barnard ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน และสิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลเกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานและวัตถุ สิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากร โดยให้อยู่ในสภาพที่เป็นที่พอใจของทุกคน
4. ความตั้งใจทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับสภาพการทำงาน เป็นการปรับสภาพทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานได้อย่างกว้างขวางจะช่วยให้รู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดที่บุคลากรสนิทสนมกลมเกลียว หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน⁴²

เวอร์มา B.M.verma อ้างใน กุลธน ธนาพงศธร ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้น กับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ ดังนี้

⁴¹ปรียาพร วงศ์อนุครโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต, 2535), หน้า 126.

⁴²เรื่องเดียวกัน.

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย⁴³

สรุปได้ว่า การบริการเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการของหน่วยงานนั้น ๆ กำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และผลของการบริการที่เกิดจากความพึงพอใจ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

⁴³ กุลชน ธนาพงศธร, ประโยชน์และบริการ, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535), หน้า 34.

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

กุลนดา โขติมุกตะ ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของอเดย์และแอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการหมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการซึ่งจะดูความขากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากขึ้นขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final Work Flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึงรวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ⁴⁴

สรุปได้ว่า ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

⁴⁴ กุลนดา โชติมุกตะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2528, หน้า 50-51.

3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

หลักการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (Millet, John D.) ได้กล่าวว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ⁴⁵

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ⁴⁶

⁴⁵Millet, John D, *Management in the public service*, (New York : McGraw-Hill,1954), p. 397.

⁴⁶Fitzgerald, R. M. and Durant, F. R, *Prople's Participation in Public Services*, (New York : McGraw Hill ,1980), p. 45.

วิลเลียม เอช. ลูซีเย่, เดนนิส กิลเบิร์ตและกูเธอร์โร เอส. เบิร์กเฮด ได้กล่าวว่า ระบบการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ได้แก่ วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ⁴⁷

Millett ได้กล่าวว่า “การกำหนดเป้าหมายของการบริการสาธารณะ” คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะยึดถือไว้เสมอ พร้อมทั้งต้องมีหลักการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการตรงต่อเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน⁴⁸

⁴⁷สุรัชย์ ชันชัยภูมิ, “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะเทศบาล”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2543, หน้า 34.

⁴⁸เรื่องเดียวกัน, หน้า 35.

P. Nelson Reid & James H Gundlach ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชน หลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด⁴⁹

กุลธน ธนาพงศธร ได้กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและให้บริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้มาใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติกร

3. หลักการความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากและไม่ยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป⁵⁰

อมร รักษาสัตย์ ได้กล่าวว่า ความพอใจของผู้มารับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของงานบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐมิใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน⁵¹

⁴⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 36.

⁵⁰ กุลธน ธนาพงศธร, ประโยชน์และบริการ, ใน เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, อ้างแล้ว, หน้า 32.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณา ดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถจัดออกมาในรูปของทัศนคติได้⁵²

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวว่า แนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
 2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
 4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน⁵³
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชน ว่าสถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

⁵¹อมร รักษาสัตย์, การกระจายอำนาจที่ผิดพลาดข้าราชการของมหาดไทยและนักการเมือง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสุชมและบุตร, 2538), หน้า 10.

⁵²เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาดำเนินเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 35.

⁵³ประยูร กาญจนดุล, คำอธิบายกฎหมายปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), หน้า 56.

1. การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล การขออนุญาตตั้งปลูกสร้าง การขออัตรานาฬิกาเบียดบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอ โดยการออกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่

2. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่⁵⁴

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชน ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยัง ได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง หนักกับความต้องการ
2. ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก
3. ไม่ปล่อยให้งานค้างค้ำ
4. ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
5. ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่
6. บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท
7. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
8. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
9. ไม่เรียกร้องประโยชน์ตอบแทน
10. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเองเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
11. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
12. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก
13. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง⁵⁵

⁵⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ⁵⁵

กมลชนก อ่อนอินสิน และคณะ ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการหรือคุณภาพของบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค้ำจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือ ต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับ

⁵⁵ เรืองเดียวกัน.

⁵⁶ บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, หน้า 7.

บริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่จำเป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พึงพอใจ⁵⁷

วัลลภา ชายหาด ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า⁵⁸

มณีวรรณ ต้นไทย ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ⁵⁹

วิบูลย์ วงศ์ก้อม ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พิจารณาได้จากคุณลักษณะ ดังนี้ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

⁵⁷กมลชนก อ่อนอิมสินและคณะ, ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ, ใน วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, เล่ม 2 กค.-ธค., 2545 : 10.

⁵⁸วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

⁵⁹มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 66.

ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน⁶⁰

สมเกียรติ สมพงษ์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน⁶¹

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง การติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูปนี้ถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

- 2.1 เป้าหมายขององค์การให้บริการประชาชนเฉพาะตัว หรือบริการสังคมส่วนรวม
- 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝน อบรมอย่างไร
- 2.3 การควบคุมบังคับบัญชาคว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การ

ใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

⁶⁰วิบูลย์ วงศ์ก้อม, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2535, หน้า 8.

⁶¹เรื่องเดียวกัน, หน้า 7.

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ควา้องค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด⁶²

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้นำแนวคิดของ แอทซ์ และแดเนียล มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวองค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์การเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการ พบปะโดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับ ผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

⁶²ปรัชญา เวสารัชช์, การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538), หน้า 35.

1.4 ทักษะติดต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเกี่ยวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social Distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็น ไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย⁶³

⁶³เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่นบริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังกล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ⁶⁴

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์การบริการจัดการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความรู้สึกว่าดีหรือไม่ดี ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

⁶⁴เรื่องเดียวกัน.

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายการให้บริการการไฟฟ้าของรัฐบาล

นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงาน ไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 มีรายละเอียดพอสรุปได้ ดังนี้

1. การกระจายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพเชื่อมโยงเมืองชนบทและชุมชนอย่างทั่วถึงและเพียงพอ
2. การบริหารและการจัดการด้าน โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ รวมทั้ง การสนับสนุนการลงทุนภาคเอกชน โดย
 - เน้นการลงทุนตามลำดับความสำคัญ
 - ยกระดับคุณภาพการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน จัดการบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย
 - สนับสนุนการลงทุนภาคเอกชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการลงทุนภาครัฐ
3. การจัดหาพลังงานเพื่อเพิ่มความมั่นคงเพียงพอ
4. ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด
5. ป้องกันและแก้ไขปัญหาลิ่งแวดล้อม
6. ร่วมกับต่างประเทศด้านพลังงานในการพัฒนาโครงข่ายเชื่อมโยงด้านพลังงานในภูมิภาคอาเซียน

7. มุ่งเน้นการจัดการด้านพลังงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านการผลิต และสร้างเสถียรภาพด้านราคาของพลังงาน การพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้า

การพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้าในอนาคต ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) กรณีสถานการณ์เดือนสิงหาคม 2545 เมื่อสิ้นสุด แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (ปี 2549) ในเขตพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะมีความต้องการใช้ไฟฟ้าสูงสุด 13,173 เมกะวัตต์ หน่วยจำหน่าย 79,564 ล้านหน่วย จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 13.15 ล้านราย โดยมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยปีละประมาณ 6.78%, 7.90% และ 2.63% ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนการลงทุนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9

แผนการลงทุนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผน พอสรุปได้ดังนี้

1. พัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง เพียงพอ และเชื่อถือได้ เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้น ให้สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันต้องพยายามลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าลงด้วย

2. ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังครัวเรือนราษฎรที่ยัง ไม่มีไฟฟ้าใช้ ทั้งที่เป็นการขยายเขตแบบปกติและการขยายเขตโดยใช้พลังงานทดแทน เพื่อให้สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ อย่างคุ้มค่าและรักษาสภาพแวดล้อม

3. สามารถควบคุมการส่งจ่ายไฟและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้ไฟได้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว

4. วิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบ เทคนิคการวางแผน การออกแบบ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า รวมถึง การพัฒนาศักยภาพของนักวิจัย นักวิชาการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการพึ่งพานำเข้าจากต่างประเทศ และวิจัยพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า

5. พัฒนาพลังงาน โดยนำทรัพยากรธรรมชาติ มาใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ และการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9

เมื่อสิ้นแผนงานและ โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้า ในช่วง พ.ศ. 2545 - 2549 ทั้ง 2 แผนงาน คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการขยายบริการไฟฟ้า

1.1 สามารถขยายบริการไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง เช่น เขตนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่เศรษฐกิจใหม่ และพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งคาดว่าจะมีความต้องการไฟฟ้าสูงสุดเพิ่มจาก 9,491 เมกะวัตต์ในปี 2544 เป็น 13,173 เมกะวัตต์ ในปี 2549 และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจาก 11.55 ล้านราย ในปี 2544 เป็น 13.15 ล้านราย ในปี 2549

1.2 เพิ่มการบริการไฟฟ้าให้หมู่บ้านชนบท โดยให้ครอบคลุมบ้านเรือนราษฎรในชนบทเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 150,000 ครัวเรือน

2. ด้านการปรับปรุงคุณภาพความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า

สามารถปรับปรุงคุณภาพและความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้าให้สม่ำเสมอ ลดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก รวมทั้ง ลดปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้งและเป็นเวลานาน โดยคาดว่า จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับในเขตจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (SAIFI) เป็น 15.50 ครั้ง/ราย/ปี และระยะเวลาไฟฟ้าดับ (SAIDI) เป็น 620 นาที/ราย/ปี เมื่อสิ้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9

3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

3.1 สามารถพัฒนาระบบงาน โดยนำเอาเทคโนโลยีของระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ประโยชน์ในงานด้านวิศวกรรม การออกแบบ การวางแผน การปฏิบัติ การบำรุงรักษา และการบริการ ตลอดจน การควบคุมส่งจ่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 เอาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาเชื่อมโยงระบบสื่อสารระหว่างสถานีไฟฟ้า 115 kV

4. ด้านเศรษฐกิจและสังคม

4.1 สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิต โดยการกระจาย การบริการ โครงสร้างพื้นฐานไปยังประชาชนในส่วนภูมิภาค และชนบทได้อย่างทั่วถึง

4.2 สนับสนุนการพัฒนาเมืองในส่วนภูมิภาคให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ โดยการจัดการด้าน ระบบไฟฟ้า ทำให้เกิดทัศนียภาพที่ดีขึ้น

4.3 สนับสนุนการสร้างงานในชนบท การพัฒนาอุตสาหกรรมระดับครัวเรือน ช่วยให้ ประชาชนมีงานทำในท้องถิ่นมากขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น และลดการอพยพเข้ามาในเมือง

4.4 การพัฒนาพลังงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ดี มีคุณภาพชีวิตและมีสุขภาพที่ดี

แผนปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคที่ได้มาตรฐานระดับสากล มีความ สามารถในการแข่งขัน ประกอบธุรกิจพลังงานและธุรกิจบริการ

2. ภารกิจ (Mission) จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งใน ประเทศ และประเทศข้างเคียง ได้มาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหาร จัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขัน เชิงธุรกิจ

3. ความสามารถหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Core Competency) ที่ช่วยสนับสนุนให้ องค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน และการแข่งขันได้อย่างเต็มที่ ได้แก่

3.1 การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า (Customer Focus)

3.2 การตอบสนองและแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า (Customer Responsiveness and Problem Solving)

3.3 การบริหารจัดการด้านลูกค้าหลัก (Key Account Management)

3.4 การบริหารจัดการด้านกำไร (Profit Management)

3.5 การลงทุนในธุรกิจใหม่ (New Business Investment)

3.6 การจัดหาและการจัดการด้านเงินทุน (Capital Generation)

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน (Technology Leveraging)

3.8 ภาวะผู้นำที่สอดคล้องต่อกลยุทธ์ขององค์กร (Strategic Leadership)

3.9 การหาผู้ร่วมทุนและการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ (New Ventures and Alliance Management)

3.10 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)

3.11 การสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับหน่วยงานกำกับดูแล (Regulatory Relationship)

4. วัตถุประสงค์ (Strategic Objective)

4.1 เพื่อสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้องค์กร

4.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า

4.3 เพื่อพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

4.4 เพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

4.5 เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมและความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน⁶⁵

5. ภารกิจกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.1 การติดตั้งมิเตอร์ เป็นการจัดหาและให้บริการติดตั้งมิเตอร์ในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อสนองความต้องการลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งคุณภาพสินค้าและบริการ

5.2 การขยายเขตระบบจำหน่าย เป็นการให้บริการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า แก่ผู้ต้องการขยายเขตระบบจำหน่าย ให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและบริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนดแก่ลูกค้า

5.3 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นการสร้างความเชื่อถือได้ และเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้า เป็นการสร้างความเชื่อถือและเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นไปตามคุณภาพบริการของ กฟภ. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

5.4 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

5.4.1 เพื่อป้องกันหรือลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง อันเนื่องมาจากการขาดการบำรุงรักษา

5.4.2 เพื่อป้องกัน หรือลดความสูญเสีย ที่อาจเกิดขึ้นในงานบำรุงรักษา

5.4.3 เพื่อให้การบำรุงรักษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.4 เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงาน โดยบุคลากรที่มีความสามารถ

⁶⁵การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, (สุราษฎร์ธานี : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน, 2549), หน้า 1.

5.4.5 เพื่อให้มีมาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ได้ถูกประสานเป็นส่วนหนึ่งในระบบงาน และวิธีปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน

5.4.6 การรายงานบำรุงรักษาเป็นไปอย่างถูกต้องเชื่อถือได้

5.4.7 สามารถวัดระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับวัตถุประสงค์ และแผนงานบำรุงรักษาที่กำหนดไว้

5.5 การจดหน่วยพิมพ์บิล เก็บเงิน เป็นการให้มีการจดหน่วยพิมพ์บิล เก็บเงิน ถูกต้อง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ⁶⁶

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อำไพ วิชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา” ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระเงินของสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ต่างกันและประสบการณ์ในการมาใช้บริการที่ต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาและประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อการให้บริการชำระเงิน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ควรจัดตั้งงบประมาณในการขยายลงทุน ควรจัดให้มี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้ข้อมูลข่าวสาร จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ⁶⁷

⁶⁶การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, “ระบบการควบคุมภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิกภาคด้านงานบริการลูกค้าตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544”, (ม.ป.ท., 2545), หน้า 1-3, (เอกสารอัดสำเนา).

⁶⁷อำไพ วิชัย, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา”, ปริญาญรัฐประศาสนศาสตร์ มหาลัยจิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 69 หน้า.

ชญวีย์ เชิดชูกิจกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่มาคิดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน และผลการศึกษาระดับของการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน คือ 1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงขึ้น อาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี และ 2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่รายได้สูงอาจมีกำลังซื้อด้านต่าง ๆ เพื่อนำสิ่งของตนเองต้องการมาบริโภคได้อย่างเพียงพอ ทำให้สภาพทางจิตใจและความพร้อมด้านอื่น ๆ ในชีวิตประจำวันมีความมั่นคงไม่วิตกกังวลหรือเกิดความเครียดมากเท่ากับประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอาจมีภาระความรับผิดชอบมากกว่าปกติ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง⁶⁸

สมลักษณ์ คำมาก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าวในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในด้านตรวจรักษา ส่วนปัญหาและอุปสรรค ของผู้ประกันตนในการเข้ารับบริการ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้เวลาในการรอรับบริการนาน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ

⁶⁸ชญวีย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2548, 69 หน้า.

31.91 รองลงมาคือจำนวนแพทย์น้อยเกินไปมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.70 และมีความรู้สึกว่าคุณภาพยาไม่ดี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 17.60⁶⁹

วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว⁷⁰

กิตติธัช อยู่ดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 31.7 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 30.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า ร้อยละ 46.7 2) ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านคุณภาพบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และอาชีพ

⁶⁹สมลักษณ์ คำมาก, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 60 หน้า.

⁷⁰วไลรัตน์ สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2545, 66 หน้า.

ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน⁷¹

สุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขึ้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง⁷²

รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้างมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านทัศนคติต่อบุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงานและการให้บริการ ต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก สถานที่/บรรยากาศผลิตภัณฑ์และรูปแบบบริการมี ความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้านการให้บริการ

⁷¹กิตติธัช อยู่ดี, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา), 2549, 164 หน้า.

⁷²สุรัชย์ รัชตประทาน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 116 หน้า.

ต่อลูกค้า ด้านบุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ธนาคารควรจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถให้มีมากกว่านี้ รวมถึงการจัดระเบียบในการจอดรถเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าที่มาใช้บริการ และเพิ่มจำนวนสาขาให้มีมากขึ้น เลือกทำเลที่ตั้งของสาขาที่ง่ายต่อการพบเห็น ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการมากกว่านี้ และควรมีการติดตั้งแผ่นป้ายที่ทำการสาขาให้สามารถเห็นได้ชัดเจน โดยทั้งนี้การให้บริการมีความรวดเร็ว ฉับไว และพนักงานมีอัธยาศัยดี มีระบบรักษาความปลอดภัย แต่การให้บริการของ สำนักงานใหญ่ควรปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการติดต่อประสานงานกับลูกค้า⁷³

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

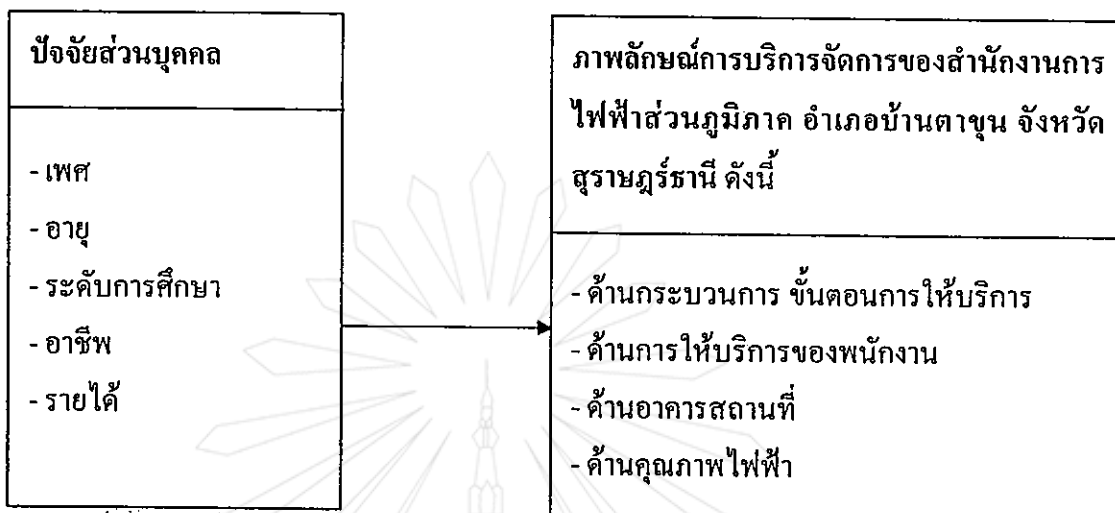
การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากผลการศึกษา ทบทวน เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และบางประเด็นมีความสอดคล้องกัน เกี่ยวกับตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เนื่องจากอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพล ต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้นำแผนปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และภารกิจกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำมาศึกษา ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการและแนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะของ ประยูร กาญจนกุล⁷⁴ มาบูรณาการเพื่อเป็นกรอบแนวคิด และนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยสร้างเครื่องมือ และใช้ในการอภิปรายผลการวิจัย ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการให้บริการของพนักงาน, ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพไฟฟ้า ดังนี้

⁷³รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส , “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2547, 96 หน้า.

⁷⁴ประยูร กาญจนกุล, คำอธิบายกฎหมายปกครอง, อ่างแล้ว, หน้า 56.

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ บ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้กำหนดวิธี ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชน ที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มาใช้ บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ของ แผนกบัญชีและการเงิน ซึ่งมีจำนวน 27,516 คน และใช้เป็นฐานในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 394 คนโดยหลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane's)¹ โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05

¹พิชิต ฤทธิจรูญ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : เอเชีย ออฟ เคอร์รี่ส์, 2547), หน้า 117.

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยมีเทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดแล้วทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีบังเอิญ (Accidental Sample) คือ พบใครก่อนที่มาติดต่อใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ก็ให้กรอกแบบสอบถามที่ต้องการจนได้จำนวนครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ในพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มาติดต่อใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้า และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วตั้งคำถามในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended question) 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแยกออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพไฟฟ้าเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบไลเคิร์ต (Likert's scale)² ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เกี่ยวกับศึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

²บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : ชมรมเด็ก, 2543), หน้า 99.

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างตามกรอบที่จะศึกษาโดยมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ตามลำดับ ดังนี้ คือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องการสร้างเครื่องมือแบบต่าง ๆ และศึกษาทฤษฎี แนวความคิด จากเอกสาร ตำรา ข้อมูลจากเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดและการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. สร้างเครื่องมือโดยใช้คำถามครอบคลุมและตรงประเด็นกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับกรอบที่กำหนดไว้

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. อนันต์ มากแก้ว

การศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้จัดการการไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. นายเนติธร สอนขำ

การศึกษา	ศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

3. นายไกรพล สาธารณะ

การศึกษา	ศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) สาขาวิชาสังคมวิทยา
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจสอบด้านเนื้อหาให้ความครอบคลุม ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสมของภาษา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ผู้วิจัยหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)³ โดยออกแบบตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามในแต่ละข้อของเครื่องมือวัด ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

3. หลังจากนั้นดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แก้ไขปรับปรุงร่วมกับคำแนะนำของอาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโท ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือต่อไป

4. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งได้แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีลักษณะคล้ายกับ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ “โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)”⁴ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้และปรึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

3.5.2 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลถึง

³พิชิต ฤทธิจรูญ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, อ่างแล้ว, หน้า 242.

⁴พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540), หน้า 125 - 126.

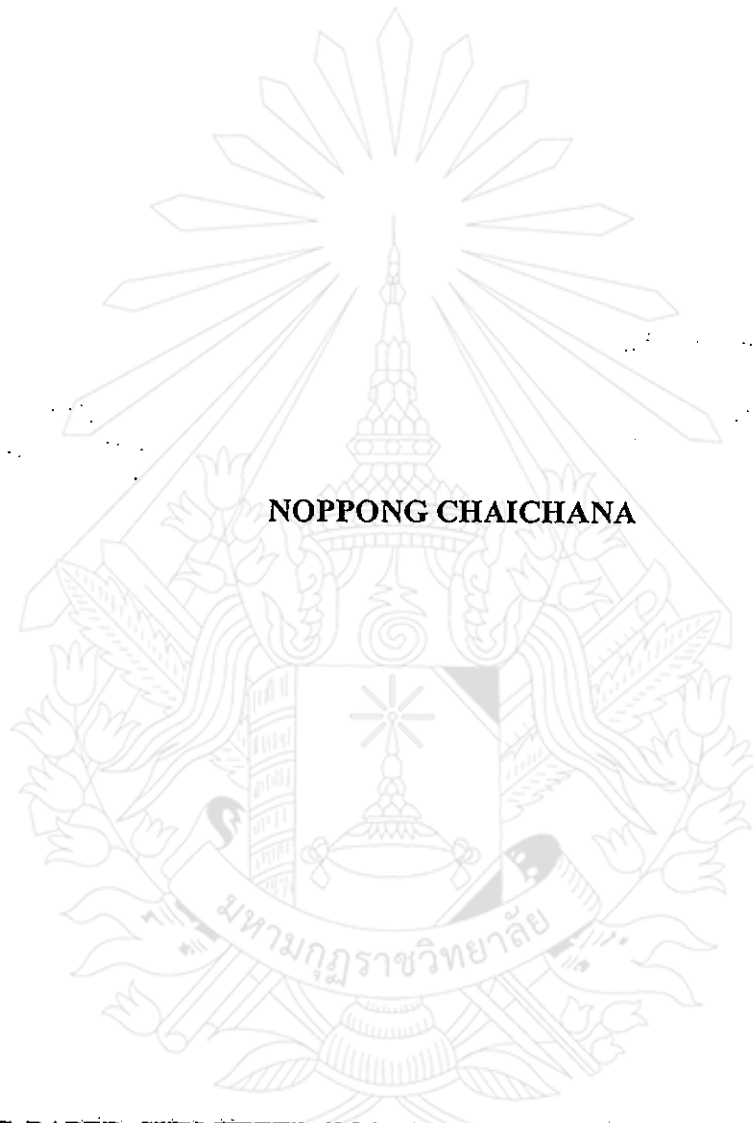
ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๗

B 20110

**THE IMAGE IN MANAGEMENT OF THE REGIONAL ELECTRICITY
AUTHORITY, BANTAKHUN DISTRICT SURAT THANI PROVINCE**



NOPPONG CHAICHANA

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

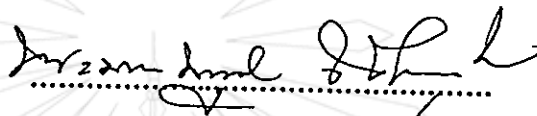
GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E.2557 (2014)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อนักศึกษา : นพพงษ์ ไชยชนะ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ดำรง โยธารักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์สมเกียรติ ตันสกุล

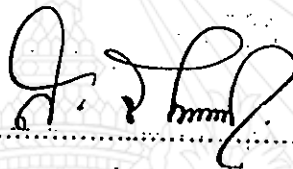
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต



(พระมหาบุญศรี ภาณวฑูโฒ(ผศ.ดร.))

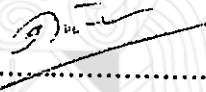
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์(พิเศษ)ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)

ประธานกรรมการ



(ดร.ดำรง โยธารักษ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา



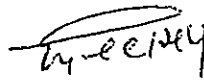
(รองศาสตราจารย์สมเกียรติ ตันสกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เดชชาติ ศรีทรัพย์)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.กัณตภณ หนูทองแก้ว)

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : The image in management of the regional electricity authority,
Bantakhun district Surat Thani Province

Student's Name : Noppong Chaichana

Department : Government

Advisor : Dr.Dumrong Yotharak

Co - Advisor : Assoc. Prof.Somkiat Tanskul

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P.S. Nanavuddho

Acting Dean of Graduate School

(Phramaha Boonsri Nanavuddho (Asst.Prof.Dr.))

Thematic Committee

S. Chaimusik

Chairman

(Asst.Prof.(Emeritus)Dr.Sukit Chaimusik)

Dumrong Yotharak

Advisor

(Dr.Dumrong Yotharak)

Somkiat Tanskul

Co - Advisor

(Assoc. Prof.Somkiat Tanskul)

D. Treesap

Member

(Asst.Prof.Dr. Detchat Treesap)

Nuthongkaew K.

Member

(Asst.Prof.Dr.Kantaphon Nuthongkaew)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อนักศึกษา	: นพพงษ์ ไชยชนะ
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ดำรง โยธารักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: รองศาสตราจารย์สมเกียรติ ต้นสกุล
ปีการศึกษา	: 2557

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนในอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 394 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสถิติ Z- test และ F - test รวมถึงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ Scheffe's method

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนอายุต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัญหา พบว่า มีผู้เสนอแนะมากที่สุด
คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่เรื่อง ไฟฟ้าตกทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของประชาชนเสียหาย ส่วนแนวทาง
แก้ไขปัญหา พบว่า มีผู้เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่เรื่อง ปรับปรุงระบบการ
จำหน่ายกระแสไฟฟ้า



Thematic Title : The image in management of the regional electricity authority,
Bantakhun district Surat Thani Province

Student's Name : Noppong Chaichana

Department : Government

Advisor : Dr.Dumrong Yotharak

Co - Advisor : Assoc. Prof.Somkiat Tanskul

Academic Year : B.E. 2557 (2014)

ABSTRACT

The objectives of this Thematic paper were as follows : 1) to study the image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani Province. 2) to compare people's opinion toward the image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat thani province having different gender, age, educational level, occupation and monthly income as differently. and 3) to know the suggestions on the problems and the ways to solve the problems the management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani Province. The studied population was the people Bantakhun district Surat Thani province were selected as the sampling group amounted 394 persons. The instruments in data collection were namely questionnaire and data analysis using ready-made program of computer. The statistics using data analysis were namely frequencies, percentage value, mean, standard deviation, hypothesis test with statistical valuing of Z-test and F-test including paired comparison using Scheffe's method

The result of the research were found as follow

1) The image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani province in overview was high level. while considered in each aspect found that place was in highest the procedure, step services secondly electricity quality was in the least level. separate by gender, age, educational levels, occupation and monthly income were in the high level.

2) The results of comparison in the improving of image in management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani province. found that gender, educational

levels, occupation monthly income were statistical significant difference at 001. and age were statistically significantly difference at level 0.05

3) The suggestions on problems and remedy for the study of the problems the management of the regional electricity authority Bantakhun district Surat Thani Province. problem : electricity quality for example the electricity falls to make the electric appliances of people is damaged. The way solves : electricity quality for example should adjust spread electric current system too much s go up.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่ายที่ได้ช่วยเหลือในครั้งนี้ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรม โศกราช ศูนย์ การศึกษาศุวราชบุรีธานี เป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการ สอบสารนิพนธ์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ดำรง โยธารักษ์ และรองศาสตราจารย์สมเกียรติ ดันสกุล อาจารย์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้แนวคิด ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องให้คำแนะนำ ช่วยเหลือใน การแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ตลอดจนผู้วิจัยผู้ศึกษาซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณนายอนันต์ มากแก้ว นายเนติธร สอนจำ และนายไกรพล สาธารณะ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในอำเภอบ้านตาขุน จังหวัด สุราษฎร์ธานี ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล

คุณค่าและประโยชน์อันจะพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตา บูชาแต่บิดา มารดา คุณครู อาจารย์ และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

นพพงษ์ ไชยชนะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดการ	21
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	45
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	53

		๗
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	55
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	56
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	57
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	59
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	60
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.2	ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ตอนที่ 1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ตอนที่ 2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	68
ตอนที่ 3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้	73
ตอนที่ 4	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน	82

ตอนที่ 5	ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทาง แก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	126
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	128
5.1	สรุปผลการวิจัย	129
5.2	อภิปรายผล	133
5.3	ข้อเสนอแนะ	141
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	141
5.3.2	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	143
	บรรณานุกรม	144
	ภาคผนวก	150
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	151
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	153
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	157
	ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	159
	ภาคผนวก จ ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ค่า IOC	165
	ภาคผนวก ฉ ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย	168
	ประวัติผู้วิจัย	171

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	66
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	67
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	68
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน	70
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่	71
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า	72
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ	73
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	74

ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	76
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ	78
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้	80
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามเพศ	82
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีเพศต่างกัน	82
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	83
ตารางที่ 4.19	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน	83
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเพศ	84
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีเพศต่างกัน	84

ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ	85
ตารางที่ 4.23	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีเพศต่างกัน	85
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามเพศ	86
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีเพศต่างกัน	86
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอายุ	87
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีอายุต่างกัน	87
ตารางที่ 4.28	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมจำแนกตามอายุ	88
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	89
ตารางที่ 4.30	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน	89

ตารางที่ 4.31	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	90
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	91
ตารางที่ 4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน	91
ตารางที่ 4.34	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ	92
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	93
ตารางที่ 4.36	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอายุต่างกัน	93
ตารางที่ 4.37	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ	94
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอายุ	95
ตารางที่ 4.39	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีอายุต่างกัน	95

ตารางที่ 4.40	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	96
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา	97
ตารางที่ 4.42	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	97
ตารางที่ 4.43	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	98
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	99
ตารางที่ 4.45	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	99
ตารางที่ 4.46	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	100
ตารางที่ 4.47	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	101

- ตารางที่ 4.48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 101
- ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา 102
- ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา 103
- ตารางที่ 4.51 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 103
- ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา 104
- ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา 105
- ตารางที่ 4.54 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 105
- ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา 106

- ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 107
- ตารางที่ 4.57 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีอาชีพต่างกัน 107
- ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ 108
- ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 109
- ตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน 109
- ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ 110
- ตารางที่ 4.62 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีอาชีพต่างกัน 110
- ตารางที่ 4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ 111

ตารางที่ 4.64	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	112
ตารางที่ 4.65	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอาชีพต่างกัน	112
ตารางที่ 4.66	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	113
ตารางที่ 4.67	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ	114
ตารางที่ 4.68	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้าที่มี อาชีพต่างกัน	114
ตารางที่ 4.69	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ	115
ตารางที่ 4.70	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามรายได้	116
ตารางที่ 4.71	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีรายได้ต่างกัน	116
ตารางที่ 4.72	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามรายได้	117

- ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ บ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนก ตามรายได้ 118
- ตารางที่ 4.74 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการ จัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน 118
- ตารางที่ 4.75 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกตามรายได้ 119
- ตารางที่ 4.76 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนก ตามรายได้ 120
- ตารางที่ 4.77 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้าน ตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีรายได้ต่างกัน 120
- ตารางที่ 4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้ 121
- ตารางที่ 4.79 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้ 122
- ตารางที่ 4.80 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้าน ตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีรายได้ต่างกัน 122

ตารางที่ 4.81	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้	123
ตารางที่ 4.82	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามรายได้	124
ตารางที่ 4.83	แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีรายได้ต่างกัน	124
ตารางที่ 4.84	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามรายได้	125
ตารางที่ 4.85	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	126
ตารางที่ 4.86	แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	127

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน ไฟฟ้ามีประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งการดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมการใช้พลังงานไฟฟ้า สำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในบ้านพักที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานธุรกิจบริการต่าง ๆ ช่วยสนับสนุนในการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ ด้านเทคโนโลยี เพื่อการฟื้นฟูสถานะทางเศรษฐกิจ ช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้าให้มีความเพียงพอมีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย ภารกิจไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนสูงมากแต่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐจึงเข้ามาควบคุมในรูปแบบของ “รัฐวิสาหกิจ”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความตระหนักถึงภารกิจสาธารณูปโภคที่ต้องตอบสนองความต้องการประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การจัดส่ง การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า รวมถึงบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และต้องเน้นประสิทธิภาพการทำงาน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องปรับปรุงการทำงานเชิงรุก ลดต้นทุนการผลิต เสริมสร้างรายได้ให้องค์กรและสวัสดิการให้กับพนักงานสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตข้างหน้า ถึงแม้ว่าธุรกิจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเป็นธุรกิจแบบผูกขาด กล่าวคือ เป็นธุรกิจที่ไม่มีคู่แข่งในการให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า แต่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็ยังคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด นอกจากนั้น ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 เห็นชอบมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลมาตรฐานการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านทางสำนักงานพลังงานแห่งชาติ¹

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี นับเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ภาคใต้ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นองค์กรของรัฐที่ส่งเสริมให้บริการสาธารณูปโภค ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ ภารกิจหลักคือ การจัดหา และให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ นอกจากนี้ต้องดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นการขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “มุ่งมั่นในการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มุ่งเน้นปรับปรุงระบบการบริหารบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการที่ดีด้วยอัธยาศัยไมตรี เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกระดับ”

จากเหตุผลดังกล่าว ในฐานะที่ผู้วิจัย เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพไฟฟ้า เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินงานและปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ค่อนข้างต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

¹การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, (โรงพิมพ์กองการพิมพ์ ฝ่ายโยธาและสถาปัตยกรรม, 2543), หน้า 25.

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ใช้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน คือ

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของพนักงาน
- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านคุณภาพไฟฟ้า

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.5.4 ทำให้สามารถได้แนวทางในการพัฒนาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง การที่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละคนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร หรือประสบการณ์ตรงของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แล้วเกิดความรู้สึกนึกคิดเฉพาะแต่ละบุคคล แสดงทัศนะชอบ ไม่ชอบหรือแสดงความรู้สึกที่ดี ไม่ดี ออกมาใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพ ไฟฟ้า

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส หรือมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพ ไฟฟ้า

การบริการจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานกับคน โดยอาศัยคน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ภาพลักษณ์ในการบริการจัดการตามลำดับก่อน - หลัง ,ระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสม, ขั้นตอนในการบริการจัดการมีความเหมาะสม, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการ, ความเพียงพอของจุดบริการ และเวลาเปิด- ปิดการบริการจัดการ

ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง ภาพลักษณ์ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน,การบริการจัดการมีความสะดวก รวดเร็ว, ดูแลเอาใจใส่ กระจือรีอรับ เต็มใจการบริการจัดการ, การบริการจัดการด้วยความสุภาพ และมีความเป็นมิตร, จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ และการแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการ

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ภาพลักษณ์ในการจัดทำเลที่ตั้งของสำนักงานให้มีความสะดวกต่อการเดินทาง, สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ, มีห้องน้ำสะอาด, มีป้ายข้อความแสดงจุดรับบริการชัดเจน, มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ และที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ

ด้านคุณภาพไฟฟ้า หมายถึง ภาพลักษณ์ในการสร้างความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า (ไฟดับ), มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน, ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า และความเพียงพอต่อการใช้งาน (ไฟตก)

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ที่ตั้งอยู่ในอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยกำหนด ดังนี้

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 2 เพศ คือ

1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ

1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 2) กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 30 - 50 ปี, 3) กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี และ 4) กลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1) ระดับประถมศึกษา, 2) ระดับมัธยมศึกษา, 3) ระดับอนุปริญญา และ 4) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 อาชีพ คือ 1) เกษตรกรรม, 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, 3) ค้าขาย และ 4) ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ

รายได้ หมายถึง รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, 2) ที่มีรายได้ 10,000 - 30,000 บาท และ 3) รายได้สูงกว่า 30,000 บาท

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านคาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ในการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะมีการมีความคล้ายคลึงกันหรือมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน ของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้หลายประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

Foster ได้กล่าวว่า แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุอยู่ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือประสบการณ์ความคิดเห็นเกิดขึ้น บุคคลจากการ ได้พบเห็นคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่ายหรืออ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน¹

¹กัญญาวดี วิสัย, “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2545, หน้า 42.

Oskamp ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องและแตกต่างในบางประเด็น ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะพูดถึงมากนักโดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือบุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบเนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคล เมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ²

อนึ่ง บุญกาวิณ ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

²สิริกัญญา เหล่างาม, “ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติที่มีต่อการกระทำระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไปใช้ในการบริหารของกรมคุมประพฤติ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2545, หน้า 40.

1.1 ปัจจัยด้านพันธุกรรมและสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะมีผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือ สังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริง ที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน³

1. การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้และรู้จักกันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีที่สร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเป็นเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดในแนวทางเดียวกันและสามารถจัดอันดับต่ำสุดหรือสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S - D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิด โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี - เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

³ อนุช บัญญาวิณ, "องค์การบริหารส่วนจังหวัดในความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546, หน้า 24.

4. วิธีแบบลิเคอร์ท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัด ความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย ที่มีชื่อว่า มาตราวัดรวม ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยการสร้างข้อความขึ้นให้มีลักษณะเป็นบวกและลบพอ ๆ กัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ แล้วกำหนดคำตอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบ 5 คำตอบ หรือ 7 คำตอบ ก็ได้ แต่ส่วนมากใช้ 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเห็นด้วย (Positive) หรือคัดค้าน (Negative)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำวิธีของลิเคอร์ทมาใช้ในการวัดความคิดเห็น โดยสร้างมาตราวัดรวมแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มีความเห็นมากที่สุด มีความเห็นมาก มีความเห็นปานกลาง มีความเห็นน้อยและมีความเห็นน้อยที่สุด⁴

สรุปได้ว่า การศึกษาให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นเป็นประโยชน์ ในการกำหนดแบบแผนการวางแผนนโยบายต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายหรือลัทธิหรือนโยบาย เพื่อให้ งานดำเนิน ไปอย่างเรียบร้อย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ในเรื่องความคิดเห็นได้มีนักวิชาการ และผู้วิจัยหลายท่านให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ – ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัย หลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม และอีกความหมายหนึ่งก็คือ ทรรศนะหรือประมาณการ เกี่ยวกับปัญหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง⁵

Mailer ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และการแปร ความหมายของข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง และยังพบว่า เมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่ง ใดแล้ว บุคคลนั้นมักมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลเพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นแต่การ แสดงความคิดเห็นดังกล่าวเป็นผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น ไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติที่แท้จริง

⁴ อูรีรัช ชลารัตน์, “ความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบการควบคุม ภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษสุราษฎร์ธานี”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหา บัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี), 2549, หน้า 11.

⁵ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2524, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2524), หน้า 246.

แต่อย่างไร และมีความคิดเห็นบางอย่างก็เป็นผลของการแปลความหมายข้อเท็จจริงโดยลักษณะของการแปลความหมายดังกล่าว จะขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น⁶

สรุปได้ว่า ความเห็นซึ่งให้เห็นทัศนคติ และเราจะทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นของเขาในเรื่องนั้น ๆ

Engle และ Shellgrove ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่⁷

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่บุคคลมีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จึงแตกต่างจากทัศนคติในแง่ที่ว่า ความคิดเห็นเป็นความอิสระจากอารมณ์หรือไม่มีอารมณ์แอบแฝงอยู่ และส่วนประกอบด้านความรู้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งเด่นชัดในความคิดเห็น โดยความรู้อาจอยู่ในรูปของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ⁸

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก⁹

โสภา ชูพิกุลชัย ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ๆ แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้ง บางอย่างเป็นความคาดหวัง บางอย่างคาดคะเนไม่ได้เป็นเพียงความชอบเท่านั้น สามารถแสดงออกในรูปแบบของคำพูดได้¹⁰

สมยศ อักษร ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับ

⁶ กัญญาวดี วิสัย, “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า 40.

⁷ Engle, T.L. and L. Shellgrove, *Psychology : Principle and Application*, (New York : Hacourt Brace and World. Inc, 1969).

⁸ ณรงค์ ศรีสวัสดิ์, การวิเคราะห์การปลูกป่าฟื้นทางด้านสังคมศาสตร์, (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526), (อัครสำเนา)

⁹ ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2520), หน้า 25.

¹⁰ โสภา ชูพิกุลชัย, ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, 2523), หน้า 218.

กับจิตใจ ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ได้ ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย"

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีพื้นฐานมาจากความเชื่อทัศนคติ ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม รวมถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลมาเป็นเกณฑ์ก่อนการตัดสินใจแสดงออกมาในรูปของภาษาเขียน ภาษาพูด ในลักษณะเห็นด้วย ไม่เห็นด้วยหรือเฉย ๆ ก็ได้

3. ความสำคัญของความคิดเห็น

Feidman ได้กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษารูสึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน นโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Best ได้กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การสอบถาม ชักถาม บันทึก และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่า "วิธีง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นนั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายใด ๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นควรหรือในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

4. ประเภทของความคิดเห็น

Remmer ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท ด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุดเชิงลบสุดเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้

- ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา
- ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

"สมยศ อักษร, "ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาตต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2546, หน้า 13.

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดเห็นจากสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย¹²

สรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นตามที่กล่าวข้างต้นนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความคิดเห็นที่สามารถบอกทิศทางได้ว่าสิ่งไหนรักมากที่สุด สิ่งไหนเกลียดมากที่สุด กับความคิดเห็นที่ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์มีความหมายสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ (Attitudes) นักจิตวิทยาสังคมอธิบายว่า ทัศนคติเป็นอชฌาศัย (Predisposition) หรือแนวโน้มที่บุคคลจะมีการกระทำลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบโต้สิ่งเร้าหนึ่ง ภายใต้เงื่อนไขเฉพาะหนึ่ง ๆ ภาพลักษณ์ก็เป็นอชฌาศัยเช่นกัน แต่เป็นอชฌาศัยที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความสิ่งเร้า ถ้าทัศนคติเป็นความโน้มนำ (Orientation) ที่จะมีพฤติกรรมที่เห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นความโน้มนำที่จะรับรู้และตีความ ซึ่งเป็นกระบวนการในระดับความรู้สึกนึกคิดที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Fact) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgement) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) แต่เป็นภาพที่ฝังลึกในใจ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบของความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้แท้จริงแล้วความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” นั้นเป็นความหมายเดียวกับ “ทัศนคติ” คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะข้างต้น¹³

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ (Image) เดิมใช้คำว่า จิตภาพ แต่ไม่มีผู้นิยมใช้ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2519 พลตรีพระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ได้ทรงเสนอให้ใช้คำว่า “ภาพลักษณ์” แทนซึ่ง

¹²Feidman, M.P., *Psychogy in Industrial environment*, (London : Butter worth and co.ltd., 1971), p.17.

¹³Shelly, M.W, *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Down, (Hutchinson Press. 1995), p.9.

หมายถึง ภาพที่เกิดจากความนึกคิดหรือที่คิดว่าควรจะเป็นเช่นนั้น¹⁴ คำว่าภาพลักษณ์นี้มักใช้สับสนกับคำว่า “ภาพพจน์” ซึ่งหมายถึง ถ้อยคำที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นก็เป็นภาพ¹⁵ ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Figure of speech มากกว่า แต่ในความเข้าใจของคนทั่วไป “ภาพพจน์” และ “ภาพลักษณ์” ได้ถูกนำมาใช้ในความหมายเดียวกันในภาษาอังกฤษคือคำว่า “Image” ซึ่งในอดีตนิยมใช้คำว่า “ภาพพจน์” แต่ในปัจจุบันคำว่า “ภาพลักษณ์” มีผู้นิยมใช้มากขึ้น

ภาพลักษณ์มีความหมายสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติ (Attitudes) นักจิตวิทยาสังคมอธิบายว่า ทัศนคติเป็นอชฌาศัย (Predisposition) หรือแนวโน้มที่บุคคลจะมีการกระทำลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบโต้สิ่งเร้าหนึ่ง ภายใต้เงื่อนไขเฉพาะหนึ่ง ๆ ภาพลักษณ์ก็เป็นอชฌาศัยเช่นกัน แต่เป็นอชฌาศัยที่จะนำไปสู่การรับรู้และตีความสิ่งเร้า ถ้าทัศนคติเป็นความโน้มมนำ (Orientation) ที่จะมีพฤติกรรมที่เห็นได้ ภาพลักษณ์เป็นความโน้มมนำที่จะรับรู้และตีความ ซึ่งเป็นกระบวนการในระดับความรู้สึกนึกคิดที่ไม่สามารถมองเห็นได้ นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ยังเป็นคำที่คนส่วนใหญ่มักเข้าใจผิดและมีการนำไปใช้ผิดมากใกล้เคียงกับคำว่า “การประชาสัมพันธ์” อีกด้วย ซึ่งในแง่การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์มีความหมายใกล้เคียงกับ “ความประทับใจที่ถูกต้อง (Correct Impression)”¹⁶

ภาพลักษณ์เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง (Objective Fact) กับการประเมินส่วนตัว (Personal Judgement) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคล ไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) แต่เป็นภาพที่ฝังลึกในใจ เปลี่ยนแปลงค่อนข้างยาก เพราะที่เกิดจากการรับรู้หรือความคิดคำนึงมากกว่าข้อเท็จจริง ภาพที่คิดคำนึงนั้นอาจจะตรงกับความจริงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้¹⁷ ภาพลักษณ์เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) สถาบัน (Institution) เป็นต้น และภาพดังกล่าวนี้ อาจเป็นภาพที่สิ่งเหล่านั้นคือ บุคคล องค์กรสถาบัน หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดสร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจเราหรืออาจ

¹⁴ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์เลชั่น จำกัด, 2546), หน้า 821.

¹⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 820.

¹⁶วิรัช ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์, พิมพ์ครั้งที่ 10, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), หน้า 77.

¹⁷เสรี วงษ์มณฑา, การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.n. การพิมพ์, 2540), หน้า 65.

เป็นภาพที่เราฝึกสร้างขึ้นเองก็ได้¹⁸ สอดคล้องกับพรทิพย์ วรกิจ โภคาทร ซึ่งกล่าวว่า ภาพพจน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแก่จิตใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้น ๆ ได้ โดยภาพพจน์นั้นเกิดขึ้นได้จากการรับรู้ ได้ฟัง ได้เห็น หรือมีประสบการณ์มาในอดีตและด้วยความประทับใจ จึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา¹⁹

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน หรือ การดำเนินงาน จากการได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัส หรือมีประสบการณ์ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

2. ความสำคัญของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์ เป็นภาพที่ฝังลึกในใจของผู้รับรู้และก่อให้เกิดความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม และทัศนคติ ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลทั้งในด้านดี (เชิงบวก) และในด้านที่ไม่ดี (เชิงลบ) ภาพลักษณ์เป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร และมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรหรือสถาบันทั้งในระยะสั้นและระยะยาว องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ การสนับสนุนและการให้ความร่วมมือ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่หากองค์กรใดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้าน การดูหมิ่นเกลียดชัง การทำงานก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น องค์กรหรือสถาบันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในการรักษาภาพลักษณ์ที่ดี การส่งเสริมภาพลักษณ์ การปรับปรุงภาพลักษณ์ หรือการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่บุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี เป็นที่ยอมรับและได้รับการสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงขององค์กรหรือสถาบันในอนาคต

3. ลักษณะของภาพลักษณ์

วิจิตร อวระกุล จำแนกลักษณะของภาพลักษณ์ ออกเป็น 4 ประการ คือ

- 1) ภาพลักษณ์เปลี่ยนแปลงได้ ตามเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้น ตามท่าทีความรู้สึกและทัศนคติของประชาชนในขณะนั้นที่มีต่อหน่วยงาน
- 2) ภาพลักษณ์ที่เสียไปแล้ว จะแก้ไขยากและจะติดต่อดีบทอดจากผู้รับมอบกิจการเพื่อดำเนินการต่อไปได้ทั้งทางที่ดีและไม่ดี
- 3) ภาพลักษณ์ที่เป็นนามธรรมเกิดจากการเผยแพร่โฆษณา จะเกิดขึ้นและสลายได้อย่างรวดเร็ว แต่ภาพลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม เช่นการกระทำ การบริการแก่สังคม การสร้างสาธารณประโยชน์ที่เป็นวัตถุสิ่งของจะเป็นภาพลักษณ์ที่คงทนถาวร

¹⁸วิรัช ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์, อ่างแล้ว, หน้า 76.

¹⁹พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร, ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537), หน้า 124.

4) ภาพลักษณ์ที่ไม่ถาวร เช่น ข่าวลือ ถ้าสามารถพิสูจน์ความจริง หรือได้มีการชี้แจง / ให้ข้อเท็จจริงแล้ว กอปรกับมีการประพฤติปฏิบัติมาแต่หนหลัง ก็จะช่วยให้ภาพลักษณ์ประเภทนี้สลายไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนจะยังคงเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ที่ดีที่ได้ทำมา เพียงแต่พิสูจน์และชี้แจงให้เห็นข้อเท็จจริง ข่าวลือก็จะสลายไป²⁰

Daniel, J. Boorstin จำแนกลักษณะของภาพลักษณ์ ออกเป็น 6 ประเภท คือ

1) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อสนองตอบต่อวัตถุประสงค์และสร้างความประทับใจบางอย่าง อาจเป็นการสร้างภาพลักษณ์สู่ความมีชื่อเสียงของเครื่องหมายการค้าและชื่อสินค้า ให้ประทับใจอยู่ในจิตใจของผู้บริโภค

2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ ภาพลักษณ์ของสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ตอบสนองวัตถุประสงค์ใด ๆ เลย ถ้าไม่ได้รับความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ที่ใช้ได้ผลมากที่สุดสำหรับองค์กรคือ ภาพลักษณ์ของความน่าเชื่อถือ

3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น โดยมีการวางแผนอย่างสร้างสรรค์ แผนการสร้างภาพลักษณ์ จะต้องกำหนดให้เหมาะสมกับหน่วยงาน รวมทั้งเหมาะสมกับผู้รับ หรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายของหน่วยงานนั้นในช่วงแรกของการสร้างภาพลักษณ์นั้น ภาพลักษณ์จะต้องมีความสอดคล้องกับหน่วยงานหรือผลิตภัณฑ์ ตลอดจนกลุ่มเป้าหมาย แต่หลังจากนั้นภาพลักษณ์จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ค่านิยมของหน่วยงานผู้เป็นเจ้าของ และอาจนำมาเป็นปรัชญาในการดำเนินงานของหน่วยงานได้

4) ภาพลักษณ์ต้องมีลักษณะเรียบง่าย ในบางครั้งสิ่งที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์อาจมีความยุ่งยากซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ เช่น สินค้าที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีระดับสูง ส่วนใหญ่จะนำเสนอภาพลักษณ์ในลักษณะที่เรียบง่าย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความรำคาญใจของกลุ่มเป้าหมาย

5) ภาพลักษณ์ต้องชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นรูปธรรม การนำเสนอภาพลักษณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ผู้สาธารณชน จึงต้องนำเสนอสิ่งที่เข้าใจง่ายไม่ต้องตีความลึกซึ้ง มีจุดเด่นที่ทำให้จดจำได้ง่ายซึ่งส่วนมากจะเลือกกล่าวถึงเฉพาะข้อดีบางอย่างของผลิตภัณฑ์ องค์กร หรือบุคคลนั้น ๆ

6) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ตีความหมายได้เป็นสองนัย ซึ่งหมายถึง ความคลุมเครือระหว่างจินตนาการกับความรู้สึก ระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสคาดคะเนล่วงหน้าได้²¹

²⁰วิจิตร อวาทกุล, เทคนิคการประชาสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), หน้า 189.

²¹Danil, J. Boorstin, The Image : a Guide to Psuedo – Events in America, (New York : Athenneumm, 1973), p. 185

4. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เป็นภาพที่ปรากฏขึ้นในใจคน เป็นความรู้สึกประทับใจของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การเกิดภาพลักษณ์ มีทั้งจากที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบุคคล หรือจากการปรุงแต่งขึ้นมาโดยการกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะให้เกิดภาพลักษณ์อย่างไร Kenneth E. Boulding ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาเอง ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง” และ “คุณค่า” ที่เราเป็นผู้ให้รวมกันอยู่ โดยแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) เป็นการเก็บสะสมเกี่ยวกับสิ่งที่อยู่ในโลกรอบ ๆ ตัว ความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลจึงเป็นที่รวมของสิ่งต่าง ๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริงเนื่องจากเราไม่สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ได้เสมอไป เราจึงได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความไม่ชัดเจนมากนัก เราจึงต้องตีความหมายหรือให้ความหมายแก่สิ่งเหล่านั้นด้วยตนเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลก และพฤติกรรมของตนเองจะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่ตนเองมีอยู่ในสมองด้วย

Boulding ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของภาพลักษณ์ อาจแบ่งเป็น 4 ส่วน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว องค์ประกอบทั้งสี่ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ จากกัน ได้อย่างเด็ดขาด ดังนี้

1) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่การรับรู้ ซึ่งอาจเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิดหรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวกล้อมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้

2) องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้ เกี่ยวกับลักษณะ ประเภท คุณสมบัติ ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตสิ่งที่ถูกรับรู้

3) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับความรู้สึกผูกพัน ยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ชอบ หรือไม่ชอบ

4) องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Actnitive Component) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมาย หรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก²²

²²Kenneth E. Boulding, *The image : Knowledge in Life and Society*, (Michigan : The University Of Michigan Press, 1975), p 19.

5. ประเภทของภาพลักษณ์

วิรัช ฤทธิรัตนกุล ได้จำแนกภาพลักษณ์ ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้จะหมายรวมถึงด้านการบริหารจัดการสินค้าผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการบริการที่บริษัทนั้นจำหน่าย

2) ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Institution Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบัน โดยมากจะเน้นที่ตัวสถาบันหรือองค์กรของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย

3) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product / Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมตัวองค์กรหรือบริษัท

4) ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราสินค้า (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือตรา (Brand) ใด ตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักจะใช้ในการ โฆษณา (Advertising) และการส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)²³

สำหรับองค์กรตำรวจซึ่งเป็นองค์กรเพื่อสาธารณะ จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนร่วม โดยการให้ความมั่นคงและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนภายในประเทศ ดังนั้น องค์กรตำรวจจึงจัดอยู่ในประเภทภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งมีความหมายกว้างกว่าประเภทภาพลักษณ์ของสถาบัน หากองค์กรตำรวจมีความประสงค์ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กร จึงต้องศึกษาทั้งด้านการบริหารจัดการ และการให้บริการต่าง ๆ ที่จัดให้ประชาชนด้วย

6. การสร้างภาพลักษณ์

การสร้างภาพลักษณ์ต้องใช้เวลา เนื่องจากภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นที่ละน้อย และสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นจนฝังรากฐานมั่นคงอยู่ในจิตใจ และเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน²⁴ กลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ตามความเห็นของGregory และWiechmann ให้ดำเนินการดังนี้

- 1) สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วย อันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ
- 2) ปรับปรุงองค์กรในเรื่องการบริหารจัดการทั้งหมด
- 3) วางเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์

²³วิรัช ฤทธิรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์, อ่างแล้ว, หน้า 81.

²⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 78.

- 4) เข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม
 - 5) สร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น
 - 6) เข้าไปช่วยเหลือเมื่อมีสถานการณ์ที่วิกฤต
 - 7) ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันกับที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน
- สำหรับการสร้างภาพลักษณ์ให้ประสบความสำเร็จ มีหลัก 6 ประการ คือ

- 1) การรับรู้ โดยการศึกษากลุ่มเป้าหมาย การสร้างภาพลักษณ์จะต้องกล่าวถึงสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเชื่อถือ
- 2) ทิศทาง จะถูกกำหนดโดยผู้บริหาร เพราะเป็นผู้เข้าใจหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน สามารถทำให้ภาพลักษณ์อยู่ในทิศทางที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการสร้างงาน
- 3) รู้จักตัวเอง องค์กรควรทราบภาพลักษณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไรภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดอะไร ควรมีการวิจัยก่อน ระหว่าง และหลังจากการวางโครงการภาพลักษณ์
- 4) จุดเน้น ต้องรู้ว่าองค์กรกำลังทำอะไร ยังเข้าใจลูกค้าดีขึ้นเท่าใดจะทำให้องค์กรสามารถมีอิทธิพลต่อการยอมรับของลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น
- 5) การสร้างสรรค์ ต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าและให้โยงเข้าไปสู่จุดนั้น
- 6) ความคงเส้นคงวา มักควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย²⁵

วิรัช ถาวรรัตนกุล ได้กล่าวว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้น ไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว แต่เป็นผลแห่งความเพียรพยายามด้วยเวลาอันยาวนานและวิธีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมี 4 วิธี ดังนี้

- 1) ค้นหาจุดดีและจุดบกพร่อง หรือจุดอ่อนของภาพลักษณ์ที่หน่วยงานมีอยู่ เพื่อศึกษาวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานขั้นต่อไป
- 2) วางแผนและกำหนดขอบเขตของภาพลักษณ์ที่ซึ่งองค์กร หรือสถาบันต้องการสร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจประชาชน เช่น จุดยืนขององค์กรคืออะไร หน่วยงานหรือสถาบันต้องการที่จะให้ประชาชนมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางใด เป็นต้น
- 3) คิดหัวข้อ (Themes) ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสร้างภาพลักษณ์แก่ประชาชน ซึ่งหัวข้อเหล่านี้คือ เนื้อหา ข่าวสาร (Message) ที่จะใช้เผยแพร่ต่อกลุ่มประชาชน ซึ่งอาจจะเป็นคำขวัญ (Slogan) หรือข้อความสั้น ๆ ก็ได้

²⁵ เรื่องเดียวกัน.

4) ใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ช่วยในการดำเนินงานสร้างภาพลักษณ์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น²⁶

7. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์

จิตร อวະกุล ได้จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ ออกเป็น 5 ประการ คือ

1) พฤติกรรม การกระทำ การแสดงออกในทางที่ดีขององค์กร สถาบัน หน่วยงาน รวมถึงบุคลากรในองค์กร

2) การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่คดโกง ไม่ปลอมปนไม่โกหกหลอกลวงประชาชน หลงผิดเกิดความเชื่อถือ

3) การเข้ามามีส่วนร่วม มีบทบาทในการสร้างสรรค์ เสริมสร้าง ปรับปรุง แก้ไขปัญหาสังคม การเสถียรของหน่วยงาน ผู้บริหาร หรือบุคลากรต่อสังคมส่วนรวม

4) การพิสูจน์ความจริง ข้อเท็จจริง ให้ประจักษ์ต่อสังคมถึงความถูกต้อง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต่อประชาชน การไม่เอาเปรียบสังคม

5) การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่มากเกินไป รวมทั้งขาดสนับสนุนที่ดี จะทำให้เสียภาพลักษณ์²⁷

8. การวางแผนสร้างภาพลักษณ์

วิจิตร อวະกุล ได้กำหนดแนวทางการวางแผนสร้างภาพลักษณ์ ออกเป็น 6 ประการ คือ

1) จำแนกวิเคราะห์โครงสร้างขององค์กร เพื่อป้องกันภาพลักษณ์เชิงลบและเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวก

2) กำหนดเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์ให้เหมาะสมกับสภาพและกลุ่มเป้าหมาย

3) กำหนดวิธีการและสื่อ ตลอดจนกิจกรรมที่จะดำเนินการ

4) ใช้การโฆษณาองค์กร ตลอดจนกิจกรรมที่จะประชาสัมพันธ์

5) ใช้อุปกรณ์ ตลอดจนการประสานสื่อสารมวลชนอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

6) ดำรง ประเมิน ทำที่ความรู้สึกทัศนคติของประชาชนเพื่อการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข²⁸

²⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 83.

²⁷ วิจิตร อวະกุล, เทคนิคการประชาสัมพันธ์, อ้างแล้ว, หน้า 188.

²⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 190.

9. การเสริมสร้างภาพลักษณ์

วิจิตร อวະกุล ได้วางแนวทางวิธีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ดังนี้

- 1) การเสริมสร้างจริยธรรมและคุณธรรมแก่นุคลากรในองค์กร
 - (1) การมีคุณธรรม โอบอ้อมอารี
 - (2) การมีเกียรติ ชื่อเสียงดีเด่น
 - (3) การเป็นพลเมืองดี
 - (4) ความยุติธรรม
 - (5) ความน่าเลื่อมใสศรัทธา
 - (6) การได้รับการยกย่องนับถือ
 - (7) การประกอบคุณงามความดี
 - (8) การนึกถึงประโยชน์ส่วนร่วม
 - (9) การมีเมตตาจิต ไม่ทอดทิ้งสังคม มีใจโอบอ้อมอารี ทำบุญกุศล
 - (10) ความรับผิดชอบ
- 2) การเสริมสร้างความนิยม (Good Will) แก่นุคลากรโดยการสนับสนุนดังนี้
 - (1) ให้ประกอบอาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
 - (2) ให้มีความสุขภาพ มารยาทดี อดทน อดกลั้น ละวาง
 - (3) คำนับด้วยอัธยาศัยไมตรี
 - (4) บริการสะดวก รวดเร็ว
 - (5) ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
 - (6) ให้บำเพ็ญสาธารณประโยชน์
 - (7) ไม่ทุจริต นื้อโกง
 - (8) จิตใจเอื้อเฟื้อ ไม่เห็นแก่ตัว
 - (9) เสนอบริการใหม่ ๆ
 - (10) ความเจริญก้าวหน้าของการดำเนินงาน
 - (11) ความรักใคร่สามัคคี
- 3) การเสริมสร้างชื่อเสียงขององค์กร
 - (1) ชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กร ให้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง
 - (2) สร้างความดีเด่นให้องค์กร โดยมีผลงานออกมาสู่สังคมหรือประชาชน
 - (3) ชี้แจงทำความเข้าใจ ป้องกันข่าวลือ ให้ร้ายป้ายสี เข้าใจผิด
 - (4) แก้ไขการดำเนินการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร

- (5) แก้ไขความประพฤติของบุคลากรในองค์กร
- (6) เผยแพร่คุณงามดี เกียรติยศ ชื่อเสียง
- (7) เปิดเผยถึงฐานะความภาคภูมิใจ
- (8) ดำเนินการในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามขององค์กร
- (9) ปรับปรุงซ่อมแซมตกแต่งบริเวณสถานที่อย่างสม่ำเสมอ
- (10) ระมัดระวังการพูด การเขียน
- (11) พัฒนาสถานที่ การทำงาน การอบรมบุคคล
- (12) สร้างความประทับใจเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ²⁹

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้ประสบการณ์หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยการกระทำหรือพฤติกรรม ดังนั้น การบริหารจัดการผลผลิต การบริการ และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควร ได้มีการศึกษาภาพลักษณ์โดยองค์กรเริ่มต้นจากการรับรู้ ความคาดหวัง หรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเหมาะสมด้วยวิธีการบริหารจัดการและการสร้างผลผลิต เพื่อให้สาธารณชนยอมรับ ผลที่ได้จะทำให้ผู้บริหารทราบสถานภาพเบื้องต้นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน ประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา รวมทั้งแนวทางส่งเสริม ตลอดจนธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดทิศทางการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดการ

การศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านคา ชุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี นั้น เป็นการศึกษาถึงบุคคลในหน่วยงานมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงองค์การของรัฐ

2.3.1 ทฤษฎีองค์การ

ในช่วงปลายของศตวรรษที่ 19 ได้มีนักบริหารได้สร้างทฤษฎีองค์การในระบบราชการขึ้น คือ Max Weber และได้มีการสร้างทฤษฎีองค์การ โดยใช้การจัดการทางวิทยาศาสตร์โดยFrederic W.Taylor และยังมีนักทฤษฎีที่สำคัญอื่น ๆ อีก เช่น Henri Fayol, Harington ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้มีหลักการว่า “คนเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จ”

²⁹เรื่องเดียวกัน.

1. ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucratic Model) ของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ซึ่งเวเบอร์ เห็นว่าเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เวเบอร์ได้เน้นให้เห็นถึงการจัดองค์การที่เป็นระเบียบ สาระสำคัญที่ แมกซ์ เวเบอร์ ได้เน้นก็คือ องค์การแบบราชการในอุดมคตินั้นจะต้องประกอบด้วย

- 1.1 จะต้องมีการแบ่งงานกันทำโดยให้แต่ละคนปฏิบัติงานในสาขาที่ตนมีความชำนาญ
- 1.2 การยึดถืองานให้ยึดถือกฎเกณฑ์ระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด เพื่อที่จะให้ได้มาตรฐาน ของงานเท่าเทียมกันการยึดถือกฎเกณฑ์นี้จะช่วยให้บุคคลที่แตกต่างกันก็สามารถมาประสานงาน กันได้
- 1.3 สายการบังคับบัญชาต้องชัดเจน โดยผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบลดหลั่นกันลงไป
- 1.4 บุคคลในองค์การต้องไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อเป้าหมายขององค์การ
- 1.5 การคัดเลือกบุคคล การว่าจ้าง ให้ขึ้นอยู่กับความสามารถ และการเลื่อนตำแหน่งให้ คำนึงถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานและความอาวุโสด้วย

2. ทฤษฎีองค์การแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Model)

เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederic W. Taylor) เป็นผู้ที่น่าเอาวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มา วิเคราะห์และแก้ปัญหา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การให้ดีขึ้น การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ ได้เริ่มจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างงานและคนงาน โดยการใช้การทดลองเป็นเกณฑ์เพื่อหา มาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่คนงานจะถูกพิจารณาว่าต้องการทำงานเพื่อเศรษฐกิจ ด้านเดียว โดยละเลยการศึกษาถึงแรงจูงใจ อารมณ์ และความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน เพราะเชื่อว่าเงินตัวเดียวจะล่อใจให้คนทำงานได้ดีที่สุด

3. ทฤษฎีองค์การขององรี ฟาโยล (Henri Fayol)

องรี ฟาโยล (Henri Fayol) ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการ ได้เสนอการจัดองค์การซึ่ง มีแนวปฏิบัติ 5 ประการเรียกว่า OSCAR มีองค์ประกอบคือ

- 3.1 วัตถุประสงค์ (Objective) องค์การจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจน
- 3.2 ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง (Specialization) งานแต่ละตำแหน่งให้ปฏิบัติตามหน้าที่
- 3.3 การประสาน (Coordination) เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น
- 3.4 อำนาจหน้าที่ (Authority) มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับ
- 3.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) อำนาจหน้าที่ต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายขององค์กรว่าหมายถึง ศูนย์กลางกิจการที่รวมประกอบขึ้นเป็นหน่วยงาน³⁰

สุชาติ ประชากุล ให้ความหมายขององค์กรว่า หมายถึง หน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก ร่วมมือร่วมใจกัน ที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์แน่ชัด มีระเบียบแบบแผนและเหตุผล ทั้งมีกฎหมายยอมรับให้จัดตั้งได้³¹

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รวบรวมอย่างเต็มรูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎี โดยแนวคิดนี้จะพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ขององค์กร ทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม (Hardware) ซึ่ง ได้แก่ โครงสร้าง รูปแบบ ขนาด กระบวนการ สายการบังคับบัญชา กิจกรรม ฯลฯ และนามธรรม ได้แก่ ค่านิยม พฤติกรรม สิ่งแวดล้อม การสื่อสาร วัฒนธรรมในองค์กร ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวถือเป็นระบบย่อยขององค์กรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันด้วย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์กรนี้จะอธิบายและกำหนดลักษณะรูปแบบขององค์กร แนวทางการจัดองค์กร และการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าวิวัฒนาการ ซึ่งประกอบด้วยที่มาหรือเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง องค์กรและที่สำคัญยิ่งคือการให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์กรในลักษณะที่จะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีแก่องค์กร

ในการที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการจัดการ ด้านบริหารบุคคล เพื่อให้บุคคลมีความพึงพอใจในภาคปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือความสำเร็จ

2.3.3 ทฤษฎีการบริหารงาน

กระบวนการบริหารเป็นแนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานในสถานีดำรงประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักการศึกษาได้เสนอกระบวนการบริหารไว้อย่างหลากหลายดังนี้

1. ทฤษฎีการบริหารงานของ Taylor

การบริหารของ Taylor สรุปได้ดังนี้

1.1 พัฒนารูปแบบการทำงาน โดยใช้วิธีการทำงานวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) แทนกฎเกณฑ์ที่ไม่แน่นอน โดยการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อช่วยให้การทำงานสามารถลุล่วงความสำเร็จ

³⁰ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, อ่างแล้ว, หน้า 585.

³¹สุชาติ ประชากุล, หลักการบริหารงานแผนใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2546), หน้า 120.

ได้ตามวัตถุประสงค์การค้นหาวีธีที่ดีที่สุดจะต้องมาจากการวิเคราะห์และทดลองแบบวิทยาศาสตร์ มีการกำหนดมาตรฐานของงาน การจ่ายผลตอบแทนจะจ่ายตามผลผลิต จ่ายตามความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นการจ่ายแบบจูงใจ

1.2 การคัดเลือกและจัดบุคคลเข้าทำงานอย่างมีหลักเกณฑ์และเหมาะสม มอบหมายงานให้ ตรงกับความรู้ความสามารถของเขา จัดการฝึกอบรม เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งจะเป็น ประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน

1.3 เน้นการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มากที่สุดแทนการจำกัดผลผลิต

1.4 เน้นการประสานงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับคนงาน โดยต้องเป็นความร่วมมือ ระหว่างกันอย่างมีคุณภาพ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน³²

2. ทฤษฎีการบริหารของ Henri Fayol

Fayol เป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในฐานะเป็นผู้บุกเบิกแนวทางการ บริหาร โดยรวบรวมเป็นทฤษฎีองค์การแบบดั้งเดิม เขาเชื่อว่าการปฏิบัติทางด้านการบริหารที่ดี จะต้องมีแบบแผนเฉพาะอย่างที่สามารถระบุและวิเคราะห์ได้ตามความเห็นนี้เขาจึงได้เขียนหลักการ บริหารขึ้นมา Fayol เป็นวิศวกรชาวฝรั่งเศสทำงานในบริษัทเหมืองแร่ ต่อมาได้ทำหน้าที่เป็นผู้จัด การ บริษัท Fayol ในฐานะที่เป็นผู้บริหารเขาจะเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสม และวิธีการบริหารที่ เหมาะสมนั้น ผลที่เกิดขึ้นจะให้ความพอใจ เขานำการสอนและการเรียนรู้ โดยเขาเห็นว่าการบริหาร สามารถสอนกันได้ และได้พยายามพิสูจน์ให้เห็นว่า เมื่อหลักการและวิธีการบริหารของเขาถูกนำไป ประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมแล้ว จะทำให้ความแน่ใจในความสำเร็จ Fayol แบ่งหน้าที่การบริหารด้าน อุตสาหกรรมออกเป็น 6 ประเภท คือ เทคนิค (การผลิต) การพาณิชย์ (การซื้อ การขาย การแลกเปลี่ยน) การเงิน (การจัดหาและการใช้เงินทุน) การรักษาความปลอดภัย (การป้องกันทรัพย์สิน และ บุคคล) การบัญชี (รวมทั้งสถิติด้วย) และการบริหาร (การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การ ประสานงาน และ การควบคุม) กิจกรรมต่าง ๆ ที่เน้นเป็นพิเศษ คือ การบริหาร เขามีความเห็นว่าคุณ บริหารที่ดีต้องมีคุณสมบัติเป็นพิเศษ อาทิเช่น มีสุขภาพอนามัยดี มีสติปัญญาดี มีจริยธรรม มีการ ศึกษา มีความสามารถ และมีเทคนิควิธีการในการบริหาร รวมทั้งต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน³³

3. ทฤษฎีการบริหารของกูลิคและออร์วิค

³² นภาพร ชันทนภา, การจัดการและพฤติกรรมองค์กร, ใน เอกสารประกอบการบรรยาย, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547), หน้า 33.

³³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 34.

กูลิคและออร์วิค ได้สรุปกระบวนการบริหารว่ากระบวนการบริหารย่อมประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการหรือที่เรียกว่า “POSDCORB MODEL”³⁴ ซึ่งอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. P = planning หมายถึง การวางแผนงาน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกัน ในการดำเนินงานแผนเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการใช้อย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างถูกต้อง และสมบูรณ์

2. O = organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณา รวมไปถึงการปฏิบัติงาน หรือวิธีการจัดการ ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน เป็นกรม กองแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงาน เช่น การจัดแบ่งงาน

3. S = staffing หมายถึง การจัดหาบุคคล และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม หรือ put the right man on the right job รวมถึงการที่จะเสริมสร้าง และธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงาน และพนักงานด้วย เรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างกว้าง ๆ ว่า “การบริหารงานบุคคลนั้นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางแผน การวางแผน โครงการ ระเบียบ และวิธีดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในองค์การในองค์การหนึ่ง เพื่อให้ได้มาและได้ประโยชน์ตลอดตลอดจนการบำรุงรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และปริมาณเพียงพอ เพื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย กระบวนการที่ว่านี้จึงรวมหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมด นับตั้งแต่การสรรหา และรับคนเข้าทำงานจนกระทั่งพ้นจากหน้าที่การงานขององค์การไป

4. D= directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยความสะดวก รวมทั้งการควบคุม และนิเทศงานตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ และการจูงใจ เป็นต้น การอำนวยความสะดวกในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยการสั่งการ ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานขึ้นอยู่ กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมาก เพราะเหตุว่า การที่จะอำนวยความสะดวกให้ภารกิจดำเนินไปได้อย่างดีได้จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดี และมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

5. Co = coordination หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่นศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จะช่วยให้ประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้

³⁴Luther Gulick and Lyndall Urwick, *Papers on the Science of Administration*, (New York : Columbia University, 1936), p. 6.

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างของหน้าที่การงานหรือกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การแบ่งงานให้ผู้ปฏิบัติแต่ละคน การมอบหมายอำนาจหน้าที่การประสานงานของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ การสร้างระบบข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร

3. การสั่งการ (Commanding) เป็นการให้คำแนะนำ และเกี่ยวข้องกับความเป็นผู้นำกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการประสานการทำงานของกลุ่มคนที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทุกคนทำงานได้ตรงตามเป้าหมายร่วมกันขององค์การ

5. การควบคุม (Controlling) เป็นการวัดผลการตรวจสอบเพื่อความถูกต้อง³⁶

สรุปได้ว่าการบริหารเป็นกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ สำหรับหน้าที่ของการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงานและการควบคุม

4. หลักการบริหาร 5 ส แบบไทย

หลักการบริหาร 5 ส แบบไทย คือ ความสนุก ความสะดวก ความสบาย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสัมฤทธิ์ผล ความสนุกเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้คนมีความตั้งใจและรักที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ความสะดวกทำให้ระบบการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการทำงานก็จะไม่ล่าช้า ความสบาย ซึ่งทำให้บรรยากาศการปฏิบัติงานมีความสบายทั้งกายภาพและจิตใจของผู้บริหารและผู้ร่วมงานการทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะทำให้การปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ ความสัมฤทธิ์ผลทำให้ทุกคนทำงานอย่างมุ่งมั่น มีเป้าหมาย³⁷

5. ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของ คิวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรักคุณและ รวดเร็วด้วย

³⁶ อัจฉรา สังข์สุวรรณ, การบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), หน้า 34.

³⁷ เรื่องเดียวกัน,

2. หลักคุณธรรม (Morality)

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริม ให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัย ประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Accountability)

หลักความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมาย ตรงข้าม หรือเกือบตรงข้าม กับการทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน ให้มีความหมายในเชิงลบ และความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน เพื่อเป็น สติริมงคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสของอัญเชิญพระราชกระแสรับสั่งในองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่ง ได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริตและบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้น้อยก็ยอมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้มาก แต่ไม่มีความสุจริต ไม่มีความบริสุทธิ์ใจ

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และหรือ คณะทำงานโดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – Effectiveness or Economy)

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรจงทำให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน สำหรับทรัพยากรในการบริหารงานนั้น วิจิตร ศรีสะอ้าน (อ้างถึงในอรุณ รักธรรม) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรในการบริหารที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญคือ “4 M's” คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และการจัดการ (Management) ในสถานการณ์ปัจจุบันการบริหารการศึกษาทุกระดับทุกประเภท นอกจากจะต้องอาศัยทรัพยากรที่เป็น

ปัจจัยพื้นฐานสำคัญ 4 อย่างดังกล่าวแล้วยังจะต้องอาศัยปัจจัย (Factors) สำคัญอีก 2 ส่วน คือ ข้อมูลสารสนเทศ (Information) และเทคโนโลยี (Technology)³⁸

สรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการโดยอาศัยปัจจัยจากด้านต่าง ๆ เช่นด้านบุคคล ด้านทรัพยากร ด้านวัตถุดิบของและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับประยุกต์ใช้แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ใน ความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2.3.5 การบริการจัดการ

1. การให้บริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องถึงพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ³⁹

การบริการ คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์ ก็คือ กิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้งานบริการจึงประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ
2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัส ได้ด้วยความรู้สึกตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม⁴⁰

³⁸ เรื่องเดียวกัน,

³⁹ บุญเรียง ขจรศิลป์, พฤติกรรมองค์กร, (กรุงเทพมหานคร : มปป, 2538), หน้า 20.

⁴⁰ วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, คุณภาพคือความอยู่รอด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541), หน้า 252.

ปรียาพร วงศ์อนุครโรจน์ ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการรับบริการ ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร⁴¹

Chester I. Barnard ได้กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน และสิ่งของ
2. โอกาสของบุคคลเกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีอำนาจมากกว่าเดิม
3. สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานและวัตถุ สิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากร โดยให้อยู่ในสภาพที่เป็นที่พอใจของทุกคน
4. ความตั้งใจทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
5. การปรับสภาพการทำงาน เป็นการปรับสภาพทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับเจตคติของบุคลากร
6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานได้อย่างกว้างขวางจะช่วยให้รู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดที่บุคลากรสนิทสนมกลมเกลียว หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน⁴²

เวอร์มา B.M.verma อ้างใน กุลธน ธนาพงศธร ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้น กับการเข้าถึงบริการและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ ดังนี้

⁴¹ปรียาพร วงศ์อนุครโรจน์, จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต, 2535), หน้า 126.

⁴²เรื่องเดียวกัน.

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย⁴³

สรุปได้ว่า การบริการเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการของหน่วยงานนั้น ๆ กำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์ตามความต้องการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และผลของการบริการที่เกิดจากความพึงพอใจ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

การบริการที่ดีนั้น จะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไมยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้น ผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร และจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

⁴³ กุลชน ธนาพงศธร, ประโยชน์และบริการ, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535), หน้า 34.

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันไปจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละราย

3. มาตรฐานของการบริการ การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาภาพของการรับบริการนั้นได้

4. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ถ้าความต้องการ ด้านการบริการมีน้อย ความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้คราวต่อไปได้หรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้งไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อยเนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

กุลนดา โขติมุกตะ ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของอเดย์และแอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการหมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการซึ่งจะดูความขากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้การบริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากขึ้นขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final Work Flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึงรวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ⁴⁴

สรุปได้ว่า ปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

⁴⁴ กุลนดา โชติมุกตะ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2528, หน้า 50-51.

3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

หลักการให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (Millet, John D.) ได้กล่าวว่า เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ⁴⁵

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ⁴⁶

⁴⁵Millet, John D, *Management in the public service*, (New York : McGraw-Hill,1954), p. 397.

⁴⁶Fitzgerald, R. M. and Durant, F. R, *Prople's Participation in Public Services*, (New York : McGraw Hill ,1980), p. 45.

วิลเลียม เอช. ลูซีเย่, เดนนิส กิลเบิร์ตและกูเธอร์โร เอส. เบิร์กเฮด ได้กล่าวว่า ระบบการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ได้แก่ วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Result) หรือผลผลิต (Outputs) ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ⁴⁷

Millett ได้กล่าวว่า “การกำหนดเป้าหมายของการบริการสาธารณะ” คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะยึดถือไว้เสมอ พร้อมทั้งต้องมีหลักการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการตรงต่อเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวัตถุประสงค์ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน⁴⁸

⁴⁷สุรัชย์ ชันชัยภูมิ, “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะเทศบาล”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), 2543, หน้า 34.

⁴⁸เรื่องเดียวกัน, หน้า 35.

P. Nelson Reid & James H Gundlach ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชน หลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด⁴⁹

กุลธน ธนาพงศธร ได้กล่าวว่าการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจจากความหมายนี้เป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provider) และผู้รับบริการ (Recipients) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและให้บริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้มาใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติกร

3. หลักการความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากและไม่ยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป⁵⁰

อมร รักษาสัตย์ ได้กล่าวว่า ความพอใจของผู้มารับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของงานบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐมิใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน⁵¹

⁴⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 36.

⁵⁰ กุลธน ธนาพงศธร, ประโยชน์และบริการ, ใน เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, อ้างแล้ว, หน้า 32.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือหน่วยงานที่ให้บริการ (Service-Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจจากการพิจารณา ดังกล่าวจะเห็นว่า ไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการ และยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตามนัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับอยู่ในจิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถจัดออกมาในรูปของทัศนคติได้⁵²

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวว่า แนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
 2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
 3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
 4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน⁵³
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชน ว่าสถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

⁵¹อมร รักษาสัตย์, การกระจายอำนาจที่ผิดพลาดข้าราชการของมหาดไทยและนักการเมือง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสุชมและบุตร, 2538), หน้า 10.

⁵²เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาดำเนินเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), 2536, หน้า 35.

⁵³ประยูร กาญจนดุล, คำอธิบายกฎหมายปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), หน้า 56.

1. การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ-สกุล การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การขออัตรานาฬิกาเบียดบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอ โดยการออกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่

2. การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่⁵⁴

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชน ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมชาติ และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยัง ได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง หนักกับความต้องการ
2. ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก
3. ไม่ปล่อยให้งานค้างค้ำ
4. ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
5. ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่
6. บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท
7. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
8. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
9. ไม่เรียกร้องประโยชน์ตอบแทน
10. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเองเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
11. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
12. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก
13. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง⁵⁵

⁵⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 17.

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของรัฐนั้นต้องยึดหลักการ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้มารับบริการนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้มารับบริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะเสร็จสิ้น
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ⁵⁵

กมลชนก อ่อนอินสิน และคณะ ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการหรือคุณภาพของบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค้ำจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือ ต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับ

⁵⁵ เรืองเดียวกัน.

⁵⁶ บุญเลิศ บุรณุปกรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, หน้า 7.

บริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่จำเป็นตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พึงพอใจ⁵⁷

วัลลภา ชายหาด ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า⁵⁸

มณีวรรณ ต้นไทย ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ⁵⁹

วิบูลย์ วงศ์ก้อม ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ พิจารณาได้จากคุณลักษณะ ดังนี้ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

⁵⁷กมลชนก อ่อนอิมสินและคณะ, ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ, ใน วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, เล่ม 2 กค.-ธค., 2545 : 10.

⁵⁸วัลลภา ชายหาด, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2532, หน้า 65.

⁵⁹มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), 2533, หน้า 66.

ด้านการสร้างความร่วมมือจากชุมชน ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน⁶⁰

สมเกียรติ สมพงษ์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน⁶¹

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง การติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมากเพราะองค์การรูปนี้ถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในองค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึง

- 2.1 เป้าหมายขององค์การให้บริการประชาชนเฉพาะตัว หรือบริการสังคมส่วนรวม
- 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝน อบรมอย่างไร
- 2.3 การควบคุมบังคับบัญชาคว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การ

ใกล้ชิดแค่ไหน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน

⁶⁰วิบูลย์ วงศ์ก้อม, “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), 2535, หน้า 8.

⁶¹เรื่องเดียวกัน, หน้า 7.

2.5 ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา คว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมาพิจารณาดังนี้

3.1 สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

3.2 ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

3.3 สภาพสถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน

3.4 ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด⁶²

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้นำแนวคิดของ แอทซ์ และแดเนียล มาดัดแปลงเป็นกรอบความคิดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนสองกลุ่ม โดยที่ตัวเจ้าหน้าที่จะได้รับอิทธิพลจากตัวขององค์การเอง และสภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปทัศนคติหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร ผู้รับบริการและองค์การเอง ซึ่งเขาเห็นว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้งสองฝ่ายอาจแยกได้สามประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวผู้บริหาร และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการ พบปะโดยรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบสามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อประชาชนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยา อารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่เป็นเกณฑ์ คนที่กำลังอารมณ์เสียหรือเป็นคนอ่อนไหวง่าย ย่อมมีแนวโน้มปฏิบัติกับประชาชนอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งตรงข้ามกับ ผู้ที่มีนิสัยร่าเริงมักทำให้ประชาชนพอใจ

1.2 บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ พิจารณาเจ้าหน้าที่โดยอาศัยบทบาทเข้ามาช่วย ซึ่งสรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร

1.3 ทัศนคติต่อประชาชนและการพบปะกับประชาชน เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อประชาชน ซึ่งแยกเป็นทัศนคติต่อประชาชนเฉพาะบุคคลและต่อส่วนรวม

⁶²ปรัชญา เวสารัชช์, การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538), หน้า 35.

1.4 ทักษะติดต่อองค์การและอาชีพ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงจึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน ขณะที่องค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีผลต่อการทำงานจึงมีแนวโน้มการให้บริการที่ดีกว่า

1.5 พื้นฐานการศึกษาและการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบที่เกิดจากตัวประชาชน ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่มีดังนี้

2.1 ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจในตนเองเกี่ยวกับลักษณะของจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ที่กล่าวมาแล้ว

2.2 ทักษะติดต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ คือ ความเห็นที่ประชาชนมีต่อองค์การ

2.3 สถานะทางสังคมหรือความแตกต่างในด้านสถานะทางสังคมหรือระยะห่างทางสังคม (Social Distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การกับประชาชน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

2.4 สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าคนที่ไม่รู้จักกัน

2.5 ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การ ซึ่งประชาชนมักไม่ค่อยมี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถอ้างกฎระเบียบมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อประชาชนได้

3. องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ การพบปะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

3.1 สภาพการทำงาน สัมพันธระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าความสัมพันธ์เป็นแบบสนิทสนมกันดีก็จะมี ความมั่นใจในการใช้บริการ

3.2 ระยะเวลา เช่น มีการพบประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่ ถ้าบ่อยก็คุ้นเคยมีความเป็นกันเองในเวลาต่อมา

3.3 สถานที่พบประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพบปะ เช่น ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนในห้องที่มีอากาศร้อนอบอ้าวน่าจะมีผลต่อการให้บริการ

3.4 เรื่องที่พบประชาชน ลักษณะการพบประชาชน

3.5 วิธีการพบเป็น ไปในรูปใด เป็นส่วนตัวหรือพบเพื่อชี้แจงในที่ประชุม ซึ่งเป็นที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบที่แตกต่างกันด้วย⁶³

⁶³เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

นอกจากองค์ประกอบข้างต้นแล้ว ในการบริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นความพึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่นบริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่ว่าเป็นบริการที่สมาชิกสังคมที่สามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

1.5 การให้บริการของรัฐ ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการของราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะการสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่ผู้บริหาร ให้ความสนใจและเป็นองค์ประกอบที่อยู่ใกล้ชิด ซึ่งสามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ลำบากนัก คือ ทางด้านตัวเจ้าหน้าที่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ ตลอดจนทัศนคติต่อลูกค้าดังกล่าวมาแล้ว พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าจะเป็นอย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของเจ้าหน้าที่องค์การเป็นสำคัญ⁶⁴

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์การบริการจัดการของหน่วยงานรัฐ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความรู้สึกว่าดีหรือไม่ดี ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความภูมิใจของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความเป็นธรรมที่ได้รับจากการบริการ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

⁶⁴เรื่องเดียวกัน.

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายการให้บริการการไฟฟ้าของรัฐบาล

นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงาน ไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 มีรายละเอียดพอสรุปได้ ดังนี้

1. การกระจายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพเชื่อมโยงเมืองชนบทและชุมชนอย่างทั่วถึงและเพียงพอ
2. การบริหารและการจัดการด้าน โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ รวมทั้ง การสนับสนุนการลงทุนภาคเอกชน โดย
 - เน้นการลงทุนตามลำดับความสำคัญ
 - ยกระดับคุณภาพการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน จัดการบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย
 - สนับสนุนการลงทุนภาคเอกชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการลงทุนภาครัฐ
3. การจัดหาพลังงานเพื่อเพิ่มความมั่นคงเพียงพอ
4. ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด
5. ป้องกันและแก้ไขปัญหาลิ่งแวดล้อม
6. ร่วมกับต่างประเทศด้านพลังงานในการพัฒนาโครงข่ายเชื่อมโยงด้านพลังงานในภูมิภาคอาเซียน

7. มุ่งเน้นการจัดการด้านพลังงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านการผลิต และสร้างเสถียรภาพด้านราคาของพลังงาน การพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้า

การพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้าในอนาคต ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) กรณีสถานการณ์เดือนสิงหาคม 2545 เมื่อสิ้นสุด แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (ปี 2549) ในเขตพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะมีความต้องการใช้ไฟฟ้าสูงสุด 13,173 เมกะวัตต์ หน่วยจำหน่าย 79,564 ล้านหน่วย จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 13.15 ล้านราย โดยมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยปีละประมาณ 6.78%, 7.90% และ 2.63% ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนการลงทุนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9

แผนการลงทุนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผน พอสรุปได้ดังนี้

1. พัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง เพียงพอ และเชื่อถือได้ เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้น ให้สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันต้องพยายามลดหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้าลงด้วย

2. ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังครัวเรือนราษฎรที่ยัง ไม่มีไฟฟ้าใช้ ทั้งที่เป็นการขยายเขตแบบปกติและการขยายเขตโดยใช้พลังงานทดแทน เพื่อให้สามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ อย่างคุ้มค่าและรักษาสภาพแวดล้อม

3. สามารถควบคุมการส่งจ่ายไฟและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้ไฟได้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว

4. วิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบ เทคนิคการวางแผน การออกแบบ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า รวมถึง การพัฒนาศักยภาพของนักวิจัย นักวิชาการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการพึ่งพานำเข้าจากต่างประเทศ และวิจัยพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า

5. พัฒนาพลังงาน โดยนำทรัพยากรธรรมชาติ มาใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ และการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9

เมื่อสิ้นแผนงานและ โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้า ในช่วง พ.ศ. 2545 - 2549 ทั้ง 2 แผนงาน คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการขยายบริการไฟฟ้า

1.1 สามารถขยายบริการไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง เช่น เขตนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่เศรษฐกิจใหม่ และพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งคาดว่าจะมีความต้องการไฟฟ้าสูงสุดเพิ่มจาก 9,491 เมกะวัตต์ในปี 2544 เป็น 13,173 เมกะวัตต์ ในปี 2549 และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจาก 11.55 ล้านราย ในปี 2544 เป็น 13.15 ล้านราย ในปี 2549

1.2 เพิ่มการบริการไฟฟ้าให้หมู่บ้านชนบท โดยให้ครอบคลุมบ้านเรือนราษฎรในชนบทเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 150,000 ครัวเรือน

2. ด้านการปรับปรุงคุณภาพความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า

สามารถปรับปรุงคุณภาพและความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้าให้สม่ำเสมอ ลดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก รวมทั้ง ลดปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้งและเป็นเวลานาน โดยคาดว่า จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับในเขตจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (SAIFI) เป็น 15.50 ครั้ง/ราย/ปี และระยะเวลาไฟฟ้าดับ (SAIDI) เป็น 620 นาที/ราย/ปี เมื่อสิ้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9

3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

3.1 สามารถพัฒนาระบบงาน โดยนำเอาเทคโนโลยีของระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ประโยชน์ในงานด้านวิศวกรรม การออกแบบ การวางแผน การปฏิบัติ การบำรุงรักษา และการบริการ ตลอดจน การควบคุมส่งจ่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 เอาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาเชื่อมโยงระบบสื่อสารระหว่างสถานีไฟฟ้า 115 kV

4. ด้านเศรษฐกิจและสังคม

4.1 สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิต โดยการกระจาย การบริการ โครงสร้างพื้นฐานไปยังประชาชนในส่วนภูมิภาค และชนบทได้อย่างทั่วถึง

4.2 สนับสนุนการพัฒนาเมืองในส่วนภูมิภาคให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ โดยการจัดการด้าน ระบบไฟฟ้า ทำให้เกิดทัศนียภาพที่ดีขึ้น

4.3 สนับสนุนการสร้างงานในชนบท การพัฒนาอุตสาหกรรมระดับครัวเรือน ช่วยให้ ประชาชนมีงานทำในท้องถิ่นมากขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น และลดการอพยพเข้ามาในเมือง

4.4 การพัฒนาพลังงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ดี มีคุณภาพชีวิตและมีสุขภาพที่ดี

แผนปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคที่ได้มาตรฐานระดับสากล มีความ สามารถในการแข่งขัน ประกอบธุรกิจพลังงานและธุรกิจบริการ

2. ภารกิจ (Mission) จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งใน ประเทศ และประเทศข้างเคียง ได้มาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหาร จัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขัน เชิงธุรกิจ

3. ความสามารถหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Core Competency) ที่ช่วยสนับสนุนให้ องค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน และการแข่งขันได้อย่างเต็มที่ ได้แก่

3.1 การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า (Customer Focus)

3.2 การตอบสนองและแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับลูกค้า (Customer Responsiveness and Problem Solving)

3.3 การบริหารจัดการด้านลูกค้าหลัก (Key Account Management)

3.4 การบริหารจัดการด้านกำไร (Profit Management)

3.5 การลงทุนในธุรกิจใหม่ (New Business Investment)

3.6 การจัดหาและการจัดการด้านเงินทุน (Capital Generation)

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน (Technology Leveraging)

3.8 ภาวะผู้นำที่สอดคล้องต่อกลยุทธ์ขององค์กร (Strategic Leadership)

3.9 การหาผู้ร่วมทุนและการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ (New Ventures and Alliance Management)

3.10 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)

3.11 การสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับหน่วยงานกำกับดูแล (Regulatory Relationship)

4. วัตถุประสงค์ (Strategic Objective)

4.1 เพื่อสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้องค์กร

4.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า

4.3 เพื่อพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

4.4 เพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

4.5 เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมและความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน⁶⁵

5. ภารกิจกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.1 การติดตั้งมิเตอร์ เป็นการจัดหาและให้บริการติดตั้งมิเตอร์ในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อสนองความต้องการลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งคุณภาพสินค้าและบริการ

5.2 การขยายเขตระบบจำหน่าย เป็นการให้บริการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า แก่ผู้ต้องการขยายเขตระบบจำหน่าย ให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและบริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนดแก่ลูกค้า

5.3 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นการสร้างความเชื่อถือได้ และเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้า เป็นการสร้างความเชื่อถือและเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นไปตามคุณภาพบริการของ กฟภ. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

5.4 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

5.4.1 เพื่อป้องกันหรือลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง อันเนื่องมาจากการขาดการบำรุงรักษา

5.4.2 เพื่อป้องกัน หรือลดความสูญเสีย ที่อาจเกิดขึ้นในงานบำรุงรักษา

5.4.3 เพื่อให้การบำรุงรักษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.4 เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงาน โดยบุคลากรที่มีความสามารถ

⁶⁵การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, (สุราษฎร์ธานี : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน, 2549), หน้า 1.

5.4.5 เพื่อให้มีมาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ได้ถูกประสานเป็นส่วนหนึ่งในระบบงาน และวิธีปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน

5.4.6 การรายงานบำรุงรักษาเป็นไปอย่างถูกต้องเชื่อถือได้

5.4.7 สามารถวัดระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานเทียบกับวัตถุประสงค์ และแผนงานบำรุงรักษาที่กำหนดไว้

5.5 การจดหน่วยพิมพ์บิล เก็บเงิน เป็นการให้มีการจดหน่วยพิมพ์บิล เก็บเงิน ถูกต้อง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ⁶⁶

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อำไพ วิชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา” ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระเงินของสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ต่างกันและประสบการณ์ในการมาใช้บริการที่ต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเวลาและประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อการให้บริการชำระเงิน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ควรจัดตั้งงบประมาณในการขยายลงทุน ควรจัดให้มี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้ข้อมูลข่าวสาร จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ⁶⁷

⁶⁶การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, “ระบบการควบคุมภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิกภาคด้านงานบริการลูกค้าตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544”, (ม.ป.ท., 2545), หน้า 1-3, (เอกสารอัดสำเนา).

⁶⁷อำไพ วิชัย, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพัทยา”, ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 69 หน้า.

ชญวีย์ เชิดชูกิจกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่มาคิดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน และผลการศึกษาระดับของการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน คือ 1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงขึ้น อาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบราชการเป็นอย่างดี และ 2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่รายได้สูงอาจมีกำลังซื้อด้านต่าง ๆ เพื่อนำสิ่งของตนเองต้องการมาบริโภคได้อย่างเพียงพอ ทำให้สภาพทางจิตใจและความพร้อมด้านอื่น ๆ ในชีวิตประจำวันมีความมั่นคงไม่วิตกกังวลหรือเกิดความเครียดมากเท่ากับประชาชนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งอาจมีภาระความรับผิดชอบมากกว่าปกติ และประชาชนมีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านอาคารสถานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง⁶⁸

สมลักษณ์ คำมาก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าวในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในด้านตรวจรักษา ส่วนปัญหาและอุปสรรค ของผู้ประกันตนในการเข้ารับบริการ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้เวลาในการรอรับบริการนาน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ

⁶⁸ชญวีย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2548, 69 หน้า.

31.91 รองลงมาคือจำนวนแพทย์น้อยเกินไปมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 29.70 และมีความรู้สึกว่าคุณภาพยาไม่ดี คิดเป็นจำนวนร้อยละ 17.60⁶⁹

วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว⁷⁰

กิตติธัช อยู่ดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 31.7 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 30.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า ร้อยละ 46.7 2) ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านคุณภาพบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และอาชีพ

⁶⁹สมลักษณ์ คำมาก, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2546, 60 หน้า.

⁷⁰วไลรัตน์ สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), 2545, 66 หน้า.

ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน⁷¹

สุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขึ้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง⁷²

รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรีตันสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้างมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านทัศนคติต่อบุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงานและการให้บริการ ต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก สถานที่/บรรยากาศผลิตภัณฑ์และรูปแบบบริการมี ความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้านการให้บริการ

⁷¹กิตติธัช อยู่ดี, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” ปริญญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา), 2549, 164 หน้า.

⁷²สุรัชย์ รัชตประทาน, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), 2546, 116 หน้า.

ต่อลูกค้า ด้านบุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ธนาคารควรจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถให้มีมากกว่านี้ รวมถึงการจัดระเบียบในการจอดรถเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าที่มาใช้บริการ และเพิ่มจำนวนสาขาให้มีมากขึ้น เลือกทำเลที่ตั้งของสาขาที่ง่ายต่อการพบเห็น ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการมากกว่านี้ และควรมีการติดตั้งแผ่นป้ายที่ทำการสาขาให้สามารถเห็นได้ชัดเจน โดยทั้งนี้การให้บริการมีความรวดเร็ว ฉับไว และพนักงานมีอัธยาศัยดี มีระบบรักษาความปลอดภัย แต่การให้บริการของ สำนักงานใหญ่ควรปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการติดต่อประสานงานกับลูกค้า⁷³

2.6 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

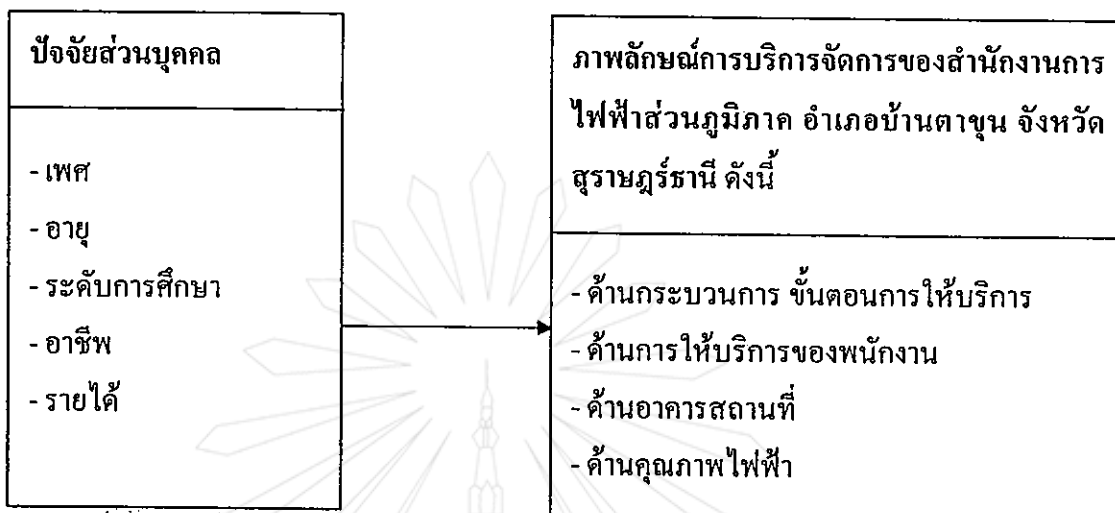
การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากผลการศึกษา ทบทวน เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และบางประเด็นมีความสอดคล้องกัน เกี่ยวกับตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เนื่องจากอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพล ต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้นำแผนปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และภารกิจกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำมาศึกษา ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการและแนวคิดของระบบการให้บริการสาธารณะของ ประยูร กาญจนกุล⁷⁴ มาบูรณาการเพื่อเป็นกรอบแนวคิด และนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยสร้างเครื่องมือ และใช้ในการอภิปรายผลการวิจัย ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการให้บริการของพนักงาน, ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพไฟฟ้า ดังนี้

⁷³รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส , “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต), 2547, 96 หน้า.

⁷⁴ประยูร กาญจนกุล, คำอธิบายกฎหมายปกครอง, อ่างแล้ว, หน้า 56.

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 2.1 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ บ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้กำหนดวิธี ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชน ที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มาใช้ บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ของ แผนกบัญชีและการเงิน ซึ่งมีจำนวน 27,516 คน และใช้เป็นฐานในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 394 คนโดยหลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane's)¹ โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05

¹พิชิต ฤทธิจรูญ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : เอเชีย ออฟ เคอร์รี่ส์, 2547), หน้า 117.

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่าง โดยมีเทคนิคและวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดแล้วทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีบังเอิญ (Accidental Sample) คือ พบใครก่อนที่มาติดต่อใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ก็ให้กรอกแบบสอบถามที่ต้องการจนได้จำนวนครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ในพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มาติดต่อใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วตั้งคำถามในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended question) 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแยกออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพไฟฟ้าเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบไลเคิร์ต (Likert's scale)² ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เกี่ยวกับศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

²บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : ชมรมเต็ก, 2543), หน้า 99.

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างตามกรอบที่จะศึกษาโดยมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ตามลำดับ ดังนี้ คือ

3.4.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องการสร้างเครื่องมือแบบต่าง ๆ และศึกษาทฤษฎี แนวความคิด จากเอกสาร ตำรา ข้อมูลจากเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดและการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. สร้างเครื่องมือโดยใช้คำถามครอบคลุมและตรงประเด็นกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.4.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับกรอบที่กำหนดไว้

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. อนันต์ มากแก้ว

การศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้จัดการการไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. นายเนติธร สอนขำ

การศึกษา	ศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

3. นายไกรพล สาธารณะ

การศึกษา	ศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.) สาขาวิชาสังคมวิทยา
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านตรวจสอบด้านเนื้อหาให้ความครอบคลุม ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสมของภาษา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) ผู้วิจัยหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)³ โดยออกแบบตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามในแต่ละข้อของเครื่องมือวัด ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

3. หลังจากนั้นดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แก้ไขปรับปรุงร่วมกับคำแนะนำของอาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโท ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือต่อไป

4. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งได้แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีลักษณะคล้ายกับ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ “โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)”⁴ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้และปรึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามประชาชนที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

3.5.2 ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลถึง

³พิชิต ฤทธิจรูญ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, อ่างแล้ว, หน้า 242.

⁴พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2540), หน้า 125 - 126.

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยวิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ใช้เวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงาน

3.6.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามให้เลือกตอบมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยนำมาแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าเป็นร้อยละ (Percentage)

3.6.2 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้คือ

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการ น้อยที่สุด

เมื่อได้คะแนนเฉลี่ยแล้ว นำมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงของค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

3.6.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended) เพื่อแสดงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำมาแจกแจงความถี่

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

3.7.1 การหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ของรายการทั้งหมด}}$$

3.7.2 การหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร⁶

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน
 N แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

3.7.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้สูตร⁷

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum fx$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับความถี่
 $\sum fx^2$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของความถี่
 N แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

⁶พิชิต ฤทธิจักรุญ, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, อ่างแล้ว, หน้า 267.

⁷เรื่องเดียวกัน, หน้า 276.

3.7.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (a-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร⁸

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_r^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อคำถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	s_r^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนทั้งหมด

3.7.5 หาค่าความเที่ยงตรงตามตารางเนื้อหาโดยหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร⁹

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดคะแนนสำหรับการพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อดังนี้

ให้ +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

3.7.6 การทดสอบค่า Z (Z-test) ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สูตร¹⁰

⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 304.

⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 305.

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 307.

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

เมื่อ	Z	แทน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
	\bar{X}_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.7.7 การทดสอบค่า F (F-test) ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม โดยใช้สูตร¹¹

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงของกลุ่ม
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

¹¹ชูศรี วงศ์รัตน์, เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ 7, (กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตการพิมพ์, 2541), หน้า 235-236.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านคาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติดังต่อไปนี้ คือ

P	แทน	ค่าร้อยละ
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Z	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความแตกต่างแบบซี
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความแตกต่างแบบเอฟ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
df	แทน	Degree of freedom
P value	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับความมีนัยสำคัญของข้อมูล
*	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตาราง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

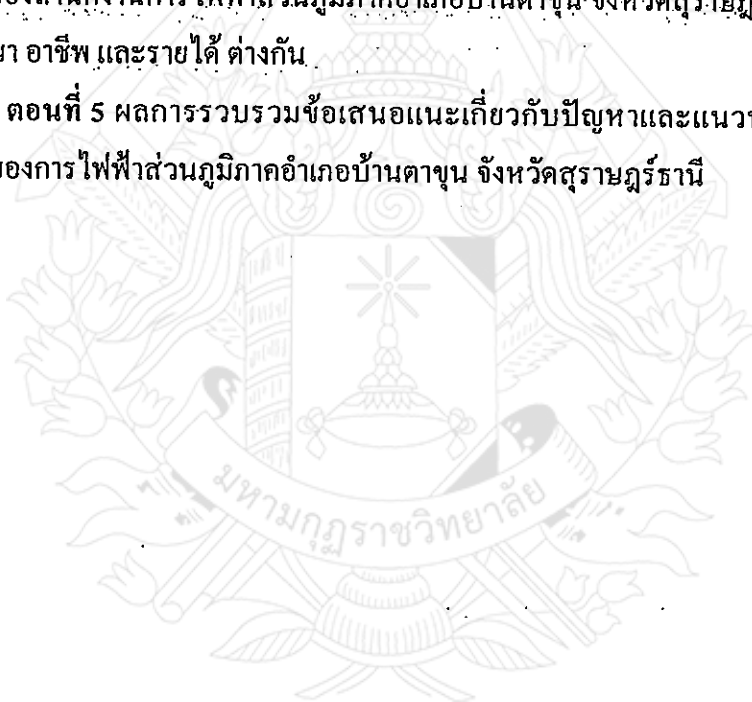
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีวิเคราะห์เป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	26.90
หญิง	288	73.10
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	87	22.10
30 – 50 ปี	237	60.10
51- 60 ปี	50	12.70
61 ปี ขึ้นไป	20	5.10
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 30 – 50 ปีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 น้อยที่สุดอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	196	49.80
มัธยมศึกษา	110	27.90
อนุปริญญา	58	14.70
ปริญญาตรีขึ้นไป	30	7.60
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมามัธยมศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 น้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	226	57.30
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	7.90
ค้าขาย	117	29.70
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	20	5.10
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และน้อยที่สุด ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	98	24.90
10,000 – 30,000 บาท	197	50.00
สูงกว่า 30,000 บาท	99	25.10
รวม	394	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,000-30,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมามีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และน้อยที่สุดมีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภาพลักษณ์การบริการจัดการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.37	มาก
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.76	0.43	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.28	0.28	มาก
4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	3.61	0.42	มาก
รวม	3.89	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การบริการจัดการตามลำดับก่อน - หลัง	3.80	0.46	มาก
2. ระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสม	3.51	0.58	มาก
3. ขั้นตอนในการบริการจัดการมีความเหมาะสม	3.79	0.65	มาก
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการ	4.16	0.62	มาก
5. ความเพียงพอของจุดบริการ	3.95	0.72	มาก
6. เวลาเปิด-ปิดการบริการจัดการ	3.94	0.50	มาก
รวม	3.85	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของ
 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอน
 การให้บริการ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีอุปกรณ์และ
 เครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาความเพียงพอของจุดบริการ
 และระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.43	0.58	ปานกลาง
2. การบริการจัดการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.36	0.65	ปานกลาง
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการบริการจัดการ	3.23	0.65	ปานกลาง
4. การบริการจัดการด้วยความสุภาพ และมีความเป็นมิตร	3.67	0.78	มาก
5. จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	4.32	0.68	มาก
6. การแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการ	4.59	0.66	มาก
รวม	3.76	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการบริการจัดการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคาร สถานที่

ด้านอาคาร สถานที่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง	4.52	0.67	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.60	0.49	มาก
3. มีห้องน้ำที่สะอาด	4.23	0.60	มาก
4. มีป้ายข้อความแสดงจุดรับบริการชัดเจน	4.47	0.59	มาก
5. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.18	0.73	มาก
6. ที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3.73	0.63	มาก
รวม	4.28	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง และที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า

ด้านคุณภาพไฟฟ้า	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า(ไฟดับ)	3.45	0.58	ปานกลาง
2. มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน	3.74	0.62	มาก
3. ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า	3.67	0.75	มาก
4. ความเพียงพอต่อการใช้งาน (ไฟตก)	3.47	0.66	ปานกลาง
รวม	3.55	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของ
 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า อยู่ใน
 ระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มาตรฐานของ
 อุปกรณ์ที่นำมาใช้งานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า และ
 ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า (ไฟดับ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

ภาพลักษณ์การบริการจัดการ	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.15	มาก	3.79	0.41	มาก
2.ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.89	0.47	มาก	3.71	0.40	มาก
3.ด้านอาคารสถานที่	4.47	0.21	มาก	4.21	0.28	มาก
4.ด้านคุณภาพไฟฟ้า	3.42	0.27	มาก	3.38	0.44	มาก
รวม	3.99	0.14	มาก	3.89	0.22	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เพศชาย และเพศหญิงอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เพศชาย พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

เพศหญิง พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

ภาพลักษณ์การบริการจัดการ	ระดับความคิดเห็น											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30 - 50 ปี			51 - 60 ปี			61 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.87	0.32	มาก	3.89	0.40	มาก	3.80	0.32	มาก	3.66	0.34	มาก
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.78	0.27	มาก	3.69	0.40	มาก	3.99	0.46	มาก	4.00	0.85	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.30	0.20	มาก	4.23	0.31	มาก	4.33	0.18	มาก	4.66	0.00	มาก
4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	3.60	0.42	มาก	3.66	0.46	มาก	3.44	0.19	ปานกลาง	3.40	0.00	ปานกลาง
รวม	3.91	0.11	มาก	3.87	0.23	มาก	3.92	0.20	มาก	4.00	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ที่มีอายุ 30 - 50 ปี อายุ 51-60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อายุ 30-50 ปี พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อายุ 51-60 ปี พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพลักษณ์การบริการจัดการ	ระดับความคิดเห็น											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.73	0.38	มาก	4.09	0.22	มาก	3.96	0.15	มาก	4.22	0.23	มาก
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.64	0.40	มาก	3.63	0.46	มาก	3.90	0.25	มาก	4.16	0.42	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.25	0.31	มาก	4.22	0.22	มาก	4.41	0.12	มาก	4.50	0.36	มาก
4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	3.63	0.28	มาก	3.62	0.64	มาก	3.37	0.24	ปานกลาง	3.73	0.25	มาก
รวม	3.83	0.17	มาก	3.91	0.25	มาก	3.96	0.10	มาก	4.16	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัด สุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ที่มี
การศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้ที่มีการศึกษาระดับ
ประถมศึกษาพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้
บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

มัธยมศึกษา พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ
ให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อนุปริญญา พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ
ให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอน
การให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ

ภาพลักษณ์การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น											
	เกษตรกรรม			ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ			ค้าขาย			ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.85	0.40	มาก	3.79	0.42	มาก	3.88	0.32	มาก	3.83	0.17	มาก
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.76	0.37	มาก	3.62	0.34	มาก	3.69	0.47	มาก	4.41	0.42	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.36	0.25	มาก	4.44	0.15	มาก	4.05	0.24	มาก	4.50	0.17	มาก
4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	3.67	0.47	มาก	3.32	0.09	ปานกลาง	3.59	0.37	มาก	3.40	0.00	ปานกลาง
รวม	3.93	0.22	มาก	3.82	0.13	มาก	3.82	0.16	มาก	4.09	0.23	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรกรม ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ค้าขาย พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ พบว่า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้

ภาพลักษณ์การบริการจัดการ	ระดับความคิดเห็น								
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท				
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.73	0.26	มาก	3.94	0.37	มาก	3.95	0.42	มาก
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.47	0.37	มาก	3.81	0.43	มาก	3.73	0.33	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.21	0.15	มาก	4.34	0.36	มาก	4.24	0.18	มาก
4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	3.54	0.22	มาก	3.74	0.52	มาก	3.42	0.22	ปานกลาง
รวม	3.75	0.17	มาก	3.97	0.22	มาก	3.88	0.15	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000-30,000 บาท รายได้ สูงกว่า 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่า ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

รายได้ 10,000-30,000 บาท พบว่า ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพ ไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

รายได้สูงกว่า 30,000 บาท พบว่า ด้านอาคารสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพ ไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	106	3.99	0.14	มาก
หญิง	288	3.86	0.22	มาก
รวม	394	3.89	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Z	P - value
ชาย	106	3.99	0.14	8.352***	0.000
หญิง	288	3.86	0.22		

*** แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	106	4.03	0.15	มาก
หญิง	288	3.79	0.41	มาก
รวม	394	3.85	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพศชาย และเพศหญิงอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Z	P - value
ชาย	106	4.03	0.15	8.352***	0.000
หญิง	288	3.79	0.41		

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	106	3.89	0.47	มาก
หญิง	288	3.71	0.40	มาก
รวม	394	3.76	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Z	P - value
ชาย	106	3.89	0.47	3.330**	0.01
หญิง	288	3.71	0.40		

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	106	4.47	0.21	มาก
หญิง	288	4.21	0.28	มาก
รวม	394	4.28	0.24	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ เพศชาย และเพศหญิงอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Z	P - value
ชาย	106	4.47	0.21	9.386***	0.000
หญิง	288	4.21	0.28		

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	106	3.42	0.27	ปานกลาง
หญิง	288	3.68	0.44	มาก
รวม	394	3.61	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า เพศชายอยู่ในระดับปานกลางและเพศหญิงอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	Z	P - value
ชาย	106	3.42	0.27	-6.845***	0.000
หญิง	288	3.68	0.44		

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 30 ปี	87	3.91	0.11	มาก
30 - 50 ปี	237	3.87	0.23	มาก
51- 60 ปี	50	3.92	0.20	มาก
61 ปีขึ้นไป	20	4.00	0.32	มาก
รวม	394	3.89	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ที่มีอายุ 30 - 50 ปี อายุ 51-60 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	0.354	3	0.118	2.546*	0.05
ภายในกลุ่ม	18.068	390	0.046		
รวม	18.422	393			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.91	3.87	3.92	4.00
ต่ำกว่า 30 ปี	3.91	-	0.0361	-0.0105	-0.0841
30 – 50 ปี	3.87	-	-	-0.0466	0.1203*
51 – 60 ปี	3.92	-	-	-	-0.0736
61 ปีขึ้นไป	4.00	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.28 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอายุ 30-50 ปี



ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 30 ปี	87	3.83	0.32	มาก
30 - 50 ปี	237	3.89	0.40	มาก
51- 60 ปี	50	3.80	0.32	มาก
61 ปีขึ้นไป	20	3.66	0.34	มาก
รวม	394	3.85	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ที่มีอายุ 30 - 50ปี อายุ 51-60 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	1.200	3	0.400	2.851*	0.037
ภายในกลุ่ม	54.710	390	0.140		
รวม	55.910	393			

*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
		3.83	3.89	3.80	3.66
ต่ำกว่า 30 ปี	3.83	-	0.0552	0.0338	0.1705
30 – 50 ปี	3.89	-	-	0.0891	0.2257*
51 – 60 ปี	3.80	-	-	-	0.1367
61 ปีขึ้นไป	3.66	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.31 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอายุ 30-50 ปี

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 30 ปี	87	3.78	0.27	มาก
30 - 50 ปี	237	3.69	0.40	มาก
51- 60 ปี	50	3.99	0.46	มาก
61 ปีขึ้นไป	20	4.00	0.85	มาก
รวม	394	3.76	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ที่มีอายุ 30 - 50ปี อายุ 51-60 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	4.992	3	1.664	9.445***	0.000
ภายในกลุ่ม	68.703	390	0.176		
รวม	73.695	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
		3.78	3.69	3.99	4.00
ต่ำกว่า 30 ปี	3.78	-	0.0968	-0.2026	-0.2126
30 – 50 ปี	3.69	-	-	-0.2994	0.3094*
51 – 60 ปี	3.99	-	-	-	-0.0100
61 ปี ขึ้นไป	4.00	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.34 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอายุ 30-50 ปี

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 30 ปี	87	4.30	0.20	มาก
30 - 50 ปี	237	4.23	0.31	มาก
51- 60 ปี	50	4.33	0.18	มาก
61 ปีขึ้นไป	20	4.66	0.00	มาก
รวม	394	4.28	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ที่มีอายุ 30 - 50 ปี อายุ 51-60 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.593	3	1.198	16.302***	0.000
ภายในกลุ่ม	28.653	390	0.073		
รวม	32.246	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
		4.30	4.23	4.33	4.66
ต่ำกว่า 30 ปี	4.30	-	0.0662	-0.0321	-0.3621*
30 – 50 ปี	4.23	-	-	-0.0983	0.4283*
51 – 60 ปี	4.33	-	-	-	-0.3300*
61 ปีขึ้นไป	4.66	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.37 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี 30-50 ปีและ อายุ 51-60 ปี



ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 30 ปี	87	3.60	0.42	มาก
30 – 50 ปี	237	3.66	0.46	มาก
51- 60 ปี	50	3.44	0.19	ปานกลาง
61 ปีขึ้นไป	20	3.40	0.00	ปานกลาง
รวม	394	3.61	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ที่มีอายุ 30 – 50 ปี อยู่ในระดับมาก อายุ 51-60 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.158	3	1.053	6.032**	0.01
ภายในกลุ่ม	68.063	390	0.175		
รวม	71.222	393			

**แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
		3.60	3.66	3.44	3.40
ต่ำกว่า 30 ปี	3.60	-	-0.0646	0.1646	0.2046
30 – 50 ปี	3.66	-	-	0.2292*	0.2692*
51 – 60 ปี	3.44	-	-	-	0.0400
61 ปีขึ้นไป	3.40	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.40 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้าจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีอายุ 30-50 ปี มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี



ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	196	3.83	0.17	มาก
มัธยมศึกษา	110	3.91	0.25	มาก
อนุปริญญา	58	3.96	0.10	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	30	4.16	0.21	มาก
รวม	394	3.89	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.311	3	1.104	28.489***	0.000
ภายในกลุ่ม	15.111	390	0.039		
รวม	18.422	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.42 พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 ทั้ง 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		3.83	3.91	3.96	4.16
ประถมศึกษา	3.83	-	0.0814	-0.1337	-0.3348*
มัธยมศึกษา	3.91	-	-	-0.0523	0.2534*
อนุปริญญา	3.96	-	-	-	-0.2011*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.16	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.43 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอนุปริญญา



ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	196	3.64	0.38	มาก
มัธยมศึกษา	110	4.09	0.22	มาก
อนุปริญญา	58	3.96	0.15	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	30	4.16	0.23	มาก
รวม	394	3.85	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	18.510	3	6.170	64.341***	0.000
ภายในกลุ่ม	37.400	390	0.096		
รวม	55.910	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.64	4.09	3.96	4.16
ประถมศึกษา	3.64	-	0.4485	-0.3201	-0.5213*
มัธยมศึกษา	4.09	-	-	0.1284	-0.0727*
อนุปริญญา	3.96	-	-	-	-0.2011*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.16	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.46 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอนุปริญญา

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	196	3.73	0.40	มาก
มัธยมศึกษา	110	3.62	0.46	มาก
อนุปริญญา	58	3.90	0.25	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	30	4.22	0.42	มาก
รวม	394	3.76	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	9.733	3	3.244	19.782***	0.000
ภายในกลุ่ม	63.962	390	0.164		
รวม	73.695	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.73	3.62	3.90	4.22
ประถมศึกษา	3.73	-	0.1017	-0.1776	-0.4918*
มัธยมศึกษา	3.62	-	-	-0.2793	-0.5934*
อนุปริญญา	3.90	-	-	-	-0.3142*
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.22	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.49 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอนุปริญญา

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	196	4.25	0.31	มาก
มัธยมศึกษา	110	4.22	0.22	มาก
อนุปริญญา	58	4.41	0.12	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	30	4.50	0.36	มาก
รวม	394	4.28	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	2.888	3	0.963	12.790***	0.00
ภายในกลุ่ม	29.357	390	0.075		
รวม	32.246	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		4.25	4.22	4.41	4.50
ประถมศึกษา	4.25	-	0.0244	-0.1592	-0.2483*
มัธยมศึกษา	4.22	-	-	-0.1836*	-0.2727*
อนุปริญญา	4.41	-	-	-	-0.0891
ปริญญาตรีขึ้นไป	4.50	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.52 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษา

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	196	3.64	0.28	มาก
มัธยมศึกษา	110	3.63	0.64	มาก
อนุปริญญา	58	3.37	0.24	ปานกลาง
ปริญญาตรีขึ้นไป	30	3.73	0.25	มาก
รวม	394	3.61	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก อนุปริญญาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.911	3	1.304	7.553**	0.000
ภายในกลุ่ม	67.311	390	0.173		
รวม	71.222	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึง ได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.64	3.63	3.37	3.73
ประถมศึกษา	3.64	-	0.0098	0.2686*	-0.0854
มัธยมศึกษา	3.63	-	-	0.2589*	-0.0952
อนุปริญญา	3.37	-	-	-	0.3540*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.73	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.55 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา และอนุปริญญามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	226	3.93	0.22	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	3.82	0.13	มาก
ค้าขาย	117	3.82	0.16	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	20	4.09	0.23	มาก
รวม	394	3.89	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	1.901	3	0.634	14.963***	0.000
ภายในกลุ่ม	16.521	390	0.042		
รวม	18.422	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 ทั้ง 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ
		3.93	3.82	3.82	4.09
เกษตรกร	3.93	-	0.1110	0.1331	-0.1569*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.82	-	-	0.0031	-0.2669*
ค้าขาย	3.82	-	-	-	-0.2700*
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	4.09	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.58 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย



ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	226	3.85	0.40	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	3.79	0.42	มาก
ค้าขาย	117	3.88	0.32	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	20	3.83	0.17	มาก
รวม	394	3.85	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	0.200	3	0.067	0.467	0.70
ภายในกลุ่ม	55.710	390	0.143		
รวม	55.910	393			

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	226	3.76	0.37	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	3.62	0.34	มาก
ค้าขาย	117	3.69	0.47	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	20	4.41	0.42	มาก
รวม	394	3.76	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	9.618	3	3.206	19.513***	0.000
ภายในกลุ่ม	64.077	390	0.164		
รวม	73.695	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ
		3.76	3.62	3.69	4.41
เกษตรกร	3.76	-	0.1318	0.0624	-0.6549*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.62	-	-	-0.0758	-0.7930*
ค้าขาย	3.69	-	-	-	-0.7172*
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	4.41	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.63 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	226	4.36	0.25	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.44	0.15	มาก
ค้าขาย	117	4.05	0.24	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	20	4.50	0.18	มาก
รวม	394	4.28	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	9.261	3	3.087	52.377***	0.000
ภายในกลุ่ม	22.985	390	0.059		
รวม	32.246	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกรรม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ
		4.36	4.44	4.05	4.50
เกษตรกรรม	4.36	-	0.0743	0.3095	-0.1335*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.44	-	-	0.3839	-0.0591*
ค้าขาย	4.05	-	-	-	-0.4430*
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	4.50	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.66 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่าผู้ที่มิใช่ผู้มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เกษตรกร	226	3.67	0.47	มาก
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	3.32	0.09	ปานกลาง
ค้าขาย	117	3.59	0.237	มาก
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	20	3.40	0.00	ปานกลาง
รวม	394	3.61	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและค้าขาย อยู่ในระดับมาก รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	4.423	3	1.474	8.607***	0.000
ภายในกลุ่ม	66.799	390	0.171		
รวม	71.222	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.69 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	เกษตรกร	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ
		3.67	3.32	3.59	3.40
เกษตรกร	3.67	-	0.3497*	0.0839	0.2788*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.32	-	-	-0.2658*	-0.0710
ค้าขาย	3.59	-	-	-	0.1949
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	3.40	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.69 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีมากกว่ารับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	98	3.75	0.17	มาก
10,000-30,000 บาท	197	3.97	0.22	มาก
สูงกว่า 30,000 บาท	99	3.88	0.15	มาก
รวม	394	3.89	0.21	มาก

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-30,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ที่มีรายได้ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.328	3	1.664	43.106***	0.000
ภายในกลุ่ม	15.094	390	0.039		
รวม	18.422	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 ทั้ง 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{x}	ต่ำกว่า	10,000-30,000	สูงกว่า
		10,000 บาท	บาท	30,000 บาท
		3.75	3.97	3.88
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.75	-	-0.2251*	0.0880*
10,000-30,000 บาท	3.97	-	-	-0.1370
สูงกว่า 30,000 บาท	3.88	-	-	-

จากตารางที่ 4.72 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท



ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	98	3.73	0.26	มาก
10,000-30,000 บาท	197	3.94	0.37	มาก
สูงกว่า 30,000 บาท	99	3.79	0.42	มาก
รวม	394	3.85	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-30,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	3.597	3	1.753	13.083***	0.000
ภายในกลุ่ม	52.403	390	0.134		
รวม	55.910	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.74 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.75 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	สูงกว่า 30,000 บาท
		3.73	3.94	3.79
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.73	-	-0.2145*	0.616
10,000-30,000 บาท	3.94	-	-	0.1529*
สูงกว่า 30,000 บาท	3.79	-	-	-

จากตารางที่ 4.75 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท



ตารางที่ 4.76 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	98	3.47	0.37	ปานกลาง
10,000-30,000 บาท	197	3.81	0.43	มาก
สูงกว่า 30,000 บาท	99	3.95	0.33	มาก
รวม	394	3.76	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.76 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของ
 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของ
 พนักงาน ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง 10,000-30,000 บาทและสูงกว่า
 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.77 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์
 การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัด
 สุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีรายได้ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	12.445	3	6.223	39.724***	0.000
ภายในกลุ่ม	61.250	390	0.157		
รวม	73.695	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การ
 บริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการ
 ให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่
 ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	สูงกว่า 30,000 บาท
		3.47	3.81	3.95
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.47	-	-0.3436	-0.4818*
10,000-30,000 บาท	3.81	-	-	-0.1381*
สูงกว่า 30,000 บาท	3.95	-	-	-

จากตารางที่ 4.78 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและ ผู้ที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท



ตารางที่ 4.79 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	98	4.21	0.15	มาก
10,000-30,000 บาท	197	4.34	0.36	มาก
สูงกว่า 30,000 บาท	99	4.24	0.18	มาก
รวม	394	4.28	0.28	มาก

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-30,000 บาทและสูงกว่า 30,000 บาท อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.80 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีรายได้ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	1.281	3	0.641	8.091***	0.000
ภายในกลุ่ม	30.964	390	0.079		
รวม	32.246	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.80 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.81 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-30,000 บาท	สูงกว่า 30,000 บาท
		4.21	4.34	4.24
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.21	-	-0.1972*	0.1166
10,000-30,000 บาท	4.34	-	-	0.3138*
สูงกว่า 30,000 บาท	4.24	-	-	-

จากตารางที่ 4.81 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านอาคารสถานที่จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่าผู้ที่มียรายได้ 10,000-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มียรายได้ต่ำกว่า10,000 บาทและผู้ที่มียรายได้สูงกว่า 30,000 บาท



ตารางที่ 4.82 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามรายได้

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 10,000 บาท	98	3.54	0.22	มาก
10,000-30,000 บาท	197	3.74	0.52	มาก
สูงกว่า 30,000 บาท	99	3.42	0.22	ปานกลาง
รวม	394	3.61	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.82 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-30,000 บาทอยู่ในระดับมากและสูงกว่า 30,000 บาท อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.83 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่มีรายได้ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P - value
ระหว่างกลุ่ม	7.117	3	3.558	21.703***	0.000
ภายในกลุ่ม	64.105	390	0.164		
รวม	71.222	393			

***แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4.83 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 จึง ได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4.84 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{x}	ต่ำกว่า	10,000-30,000	สูงกว่า
		10,000 บาท	บาท	30,000 บาท
		3.54	3.74	3.42
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.54	-	-0.1972*	0.1166
10,000-30,000 บาท	3.74	-	-	0.3138*
สูงกว่า 30,000 บาท	3.42	-	-	-

จากตารางที่ 4.84 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านคุณภาพไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่าผู้ที่มียาได้ 10,000-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มียาได้ต่ำกว่า10,000 บาท และผู้ที่มียาได้สูงกว่า 30,000 บาท



ตอนที่ 5 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา
การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์
ธานี

ตารางที่ 4.85 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหาการบริการจัดการ	ความถี่
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
1. การให้บริการมีความล่าช้ามาก	20
2. ขั้นตอนการให้บริการยังมีความยุ่งยาก	18
รวม	38
ด้านการให้บริการของพนักงาน	
1. พนักงานทำงานด้วยความล่าช้า	30
2. การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ไม่ชัดเจน	25
รวม	55
ด้านอาคารสถานที่	
1. ที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ	70
2. ห้องน้ำไม่สะอาด	50
รวม	120
ด้านคุณภาพไฟฟ้า	
1. ไฟฟ้าตกทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของประชาชนเสียหาย	80
2. ไฟฟ้าดับบ่อย	55
รวม	135

จากตารางที่ 4.85 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีผู้เสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ
ไฟฟ้า ได้แก่เรื่อง ไฟฟ้าตกทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของประชาชนเสียหาย

ตารางที่ 4.86 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แนวทางแก้ไขปัญหาการบริการจัดการ	ความถี่
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
1. เพิ่มจุดบริการทางด่วน	20
2. ลดขั้นตอนการบริการด้วยการนำระบบ One stop service มาใช้	18
รวม	38
ด้านการให้บริการของพนักงาน	
1. พนักงานทำงานด้วยความล่าช้า	30
2. การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ไม่ชัดเจน	25
รวม	55
ด้านอาคารสถานที่	
1. จัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบ	70
2. ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ	50
รวม	120
ด้านคุณภาพไฟฟ้า	
1. ปรับปรุงระบบการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	80
2. ตรวจสอบระบบไฟฟ้าอยู่เสมอ	55
รวม	135

จากตารางที่ 4.86 พบว่า ประชาชนได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีผู้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหามากที่สุด คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่เรื่อง ปรับปรุงระบบการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” นั้น ผู้วิจัยขอแนะนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ค่อนข้างแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาคการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มาใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 394 คน ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดย วิธีบังเอิญ (Accidental Sample)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด (Closed – ended) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ ความคิดเห็นมากที่สุด ความคิดเห็นมาก ความคิดเห็นปานกลาง ความคิดเห็นน้อยและ ความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z - test และค่า F - test

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 มีอายุ 30 – 50 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 น้อยที่สุด อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 น้อยที่สุดระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และ น้อยที่สุด ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

มีรายได้ 10,000-30,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และ น้อยที่สุดมีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและเมื่อพิจารณารายด้าน รายชื่อ พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาความเพียงพอของจุดบริการ และระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจในการบริการจัดการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง และที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

ด้านคุณภาพไฟฟ้า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า และความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า(ไฟดับ)มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามเพศ เพศชาย พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพศหญิงพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามอายุ อายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อายุ 30-50 ปี พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อายุ 51-60 ปี พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดระดับมัธยมศึกษาพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ระดับอนุปริญญาพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ระดับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ค้าขาย พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระพบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายได้ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด รายได้ 10,000-30,000 บาท พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด รายได้สูงกว่า 30,000 บาท พบว่าด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5.1.3 ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง

4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีอายุ มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอายุ 30-50 ปี

3. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอนุปริญญา

4. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรกรรมรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย

5. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทและผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท

5.1.4 ผลการรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีดังนี้

ประชาชนได้เสนอปัญหาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่ ไฟฟ้าตกทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าของประชาชนเสียหาย ไฟฟ้าดับบ่อย

2. ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ ห้องน้ำไม่สะอาด

3. ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ พนักงานทำงานด้วยความล่าช้า การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ไม่ชัดเจน

4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการมีความล่าช้ามาก ขั้นตอนการให้บริการยังมีความยุ่งยาก

ประชาชนได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีดังนี้

1. ด้านคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่ ปรับปรุงระบบการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ตรวจสอบระบบไฟฟ้าอยู่เสมอ

2. ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ จัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบ ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ พนักงานทำงานด้วยความล่าช้า การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ไม่ชัดเจน

4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เพิ่มจุดบริการทางด่วน ลดขั้นตอนการบริการด้วยการนำระบบ One stop service มาใช้

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้มีการปรับปรุงวิธีการให้บริการด้วยการปรับปรุงอาคารสถานที่ มีการนำเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาบริการผู้มาติดต่อ มีการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ที่อยู่อย่างสม่ำเสมอและบริหารงานโดยยึดหลักการ เพื่อสนองความต้องการลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งคุณภาพสินค้าและบริการ การขยายเขตระบบจำหน่าย เป็นการให้บริการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า แก่ผู้ต้องการขยายเขตระบบจำหน่าย ให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและบริการ ภายได้เงื่อนไขเวลาที่กำหนดแก่ลูกค้าและมีการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นการสร้างความเชื่อถือและเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นไปตามคุณภาพบริการของ กฟภ. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อำไพ วิชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริการ โทรคมนาคมสาขาพัทยา” ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระเงินของสำนักงานบริการ โทรคมนาคมสาขา พัทยา โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการปรับปรุงสถานที่และภายในสำนักงานให้ดูทันสมัยด้วยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ มีการปรับปรุงห้องน้ำที่สะอาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า อภิปรายได้ว่า การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังพบปัญหากระแสไฟฟ้า ตกและดับบ่อยครั้ง สร้างปัญหาและความเสียหายต่อผู้ประกอบการ ด้านคุณภาพไฟฟ้าจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด ยังไม่สามารถบริการให้สอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเรื่องของการบริการประชาชนได้ ด้วยแนวคิดที่ว่า การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นการสร้างความเชื่อถือได้ และเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้า เป็นการสร้างความเชื่อถือและเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นไปตามคุณภาพบริการของ กฟภ. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” ผลการ ศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านทัศนคติต่อบุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงานและการให้บริการ ต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และรูปแบบบริการมี ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้านอภิปรายได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้พัฒนาระบบงาน โดยนำเอาเทคโนโลยีของระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ในงานด้านวิศวกรรม การออกแบบ การวางแผน การปฏิบัติ การบำรุงรักษา และการบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัยวุฒย์ เขิดชุกิจกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านพฤติกรรมในการให้บริการและระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ปรับระบบการบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานและนำระบบบัตรคิว มาใช้เพื่อเป็นการจัดระเบียบให้มีความเรียบร้อยป้องกันการลัดคิวทำให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อ่ำไพ วิชัย ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพญา” ผลการศึกษพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระเงินของสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาพญาโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเสมอภาค ด้านพนักงานและการต้อนรับ

ข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการนำเครื่องมือที่ทันสมัยโดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบการจัดเก็บค่าบริการแต่เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะและความชำนาญในการใช้เครื่องมือ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมลักษณ์ คำมาก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าวในภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าน้อยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในด้านตรวจรักษา ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกันตนในการเข้ารับบริการ เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้เวลาในการรอรับบริการนาน

ด้านการให้บริการของพนักงาน คือ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากอภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดการบริหารงานด้วยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการและมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ มีการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุดสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรีตตินสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านทัศนคติต่อบุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงานและการให้บริการต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการ อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ปรับปรุงวิธีการบริการด้วยการให้เจ้าหน้าที่ แต่งกายด้วยความสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ดูสวยงาม มีบุคลิกภาพที่ดีและเป็นที่น่าเชื่อถือสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ ที่ว่าการสร้างความพึงพอใจโดยการที่ ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้น ๆ

ข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการบริการจัดการ อภิปรายได้ว่าเจ้าหน้าที่บางคนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังขาดความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้า จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในข้อนี้มีค่าน้อย

น้อยที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ ซีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ ที่ว่า การมีความกระตือรือร้นในการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือรวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และมีความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น

ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง มีป้ายข้อความแสดงจุดรับบริการชัดเจน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ปรับปรุงอาคารสถานที่อย่างเป็นระเบียบ มีความสะอาด มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้เกิดความความสะดวกสบายเช่นสำนักงานของบริษัทเอกชนทั่วไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรัชย์ รัชตประทาน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบมีความสะดวกสบาย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขาดการจัดระเบียบในเรื่องจัดระบบการจอดรถในลานจอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุโกไส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ธนาคารควรจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถให้มีมากกว่านี้ รวมถึงการจัดระเบียบในการจอดรถเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ด้านคุณภาพไฟฟ้า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้นำอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานมาใช้ มีการขยายเขตระบบจำหน่าย เป็นการให้บริการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า แก่ผู้ต้องการขยายเขตระบบจำหน่าย ให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและบริการ เพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นไปตามคุณภาพบริการของ กฟภ. สอดคล้องกับแนวคิดของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เรื่อง ความสามารถหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Core Competency) ที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน และการแข่งขันได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน อภิปรายได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เห็นว่า การนำอุปกรณ์ที่มีมาตรฐาน มาใช้เป็นการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยแก่ลูกค้า ซึ่งไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตในประจำวันของผู้ใช้บริการ จึงต้องตระหนักในเรื่องของคุณภาพด้วยการบริการสอดคล้องกับผลการศึกษากิตติศัพท์ อยู่ดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.6 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 31.7 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 30.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า ร้อยละ 46.7 2) ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดโดยรวม ด้านคุณภาพบริการ เป็นอันดับหนึ่ง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า (ไฟดับ) อภิปรายได้ว่าในพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่มีผู้ประกอบการเกษตรด้านการทำนาุ้ง ซึ่งมีการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดภาวะไฟตก ไฟดับบ่อยครั้งและส่งผลกระทบต่อธุรกิจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้า จึงมีความพึงพอใจในเรื่องความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการบริการเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีผลต่อคุณภาพของการบริการนั้น ๆ ช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจ กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการบริการแล้ว ได้แก่ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าหรือประชาชนก่อนมาบริการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความคงเส้นคงวาด้านการบริการ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้าหรือประชาชน ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าหรือประชาชนได้รับบริการอย่างครบถ้วน

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อภิปรายได้ว่า ในพื้นที่อำเภอบ้านตาขุน เป็นพื้นที่ที่มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม สวนปาล์ม น้ำมัน นา กุ้ง ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการอาชีพจะเป็นเพศชาย ซึ่งเกี่ยวข้องจะต้องคอยติดต่อ ประสานงานกับการใช้บริการของการไฟฟ้า เป็นประจำมากกว่าเพศหญิง จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการศึกษารังนี้แตกต่างกับผลการศึกษาของ กิตติธัช อยู่ดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอายุ 30-50 ปี อภิปรายได้ว่า ผู้ที่มีอายุสูงเป็นวัยที่อยู่ในระยะของการพักผ่อน มีความสุขุมรอบคอบ จิตใจที่เยือกเย็นไม่ต้องเร่งรีบในการทำงานเหมือนกับผู้ที่มีอายุน้อยกว่า จึงมีทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้ามากกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ” ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในด้านการให้บริการต่อลูกค้า ด้านบุคลิกภาพและการปฏิบัติภายในของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอนุปริญาเอกิปรายได้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการให้บริการของทางราชการมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่น้อยกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติธัช อยู่ดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีอาชีพต่างกันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มิใช่ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร ราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย อภิปรายได้ว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระจะอาศัยอยู่ในเขตชุมชนเมือง ซึ่งมีความสะดวกทั้งในด้านการติดต่อทำธุรกรรมกับการไฟฟ้าและไม่ประสบปัญหากระแสไฟฟ้าตกและดับ เหมือนกับผู้ที่มิใช่เกษตรกร ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อการเลี้ยงกึ่ง เป็นจำนวนมาก ซึ่งประสบปัญหาการติดต่อกับการไฟฟ้า ในเรื่องของการขยายเขตไฟฟ้า ไฟฟ้าตกและดับเป็นประจำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งจันทร์ เพ็ชรลูกใส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดยรวม ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทและผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท อภิปรายได้ว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทและผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกรผู้เลี้ยงกุ้งซึ่งมีความจำเป็นในการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก และอยู่ห่างไกลจากจุดบริการ ซึ่งต่างกับผู้มีรายได้ 10,000-30,000 บาทซึ่งอาศัยอยู่ในเขตชุมชนเมือง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ระดับรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวิจัย ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานของการบริการด้วยการพัฒนาระบบการบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ จนสร้างความพึงพอใจของประชาชนให้อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานปรับระบบการบริการด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับประยุกต์ใช้ อย่างต่อเนื่อง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรพัฒนาปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการให้บริการด้วยการกำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า และควรเพิ่มช่องทางด่วน หรือติดตั้งจุดรับชำระเงินค่าบริการผ่านเครื่องรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. ด้านการให้บริการของพนักงาน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานด้านการให้บริการของพนักงานด้วยการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจแก่พนักงาน ด้วยการให้รางวัลแก่พนักงานที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานและเสริมสร้างการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ และมีการกำหนดรูปแบบเครื่องแต่งกายของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีรูปแบบเดียวกัน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการบริการจัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรพัฒนาปรับปรุงด้วยการสร้างจิตสำนึกการบริการ (Service mind) แก่พนักงานด้วยการจัดให้มีการอบรมและศึกษาคูงานด้านการบริการในสถานบริการเอกชน

3. ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานด้วยการหมั่นดูแลรักษา และซ่อมแซมเครื่องอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานและจัดอาคารสถานที่ให้มีภูมิทัศน์ที่น่ามอง สะดวกสบายอยู่เสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานด้านการรักษาความสะอาดทั้งอาคารสถานที่รวมถึงห้องน้ำให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรปรับปรุงพัฒนาด้วยการจัดระเบียบลานจอดรถด้วยการตีเส้นกำหนดจุดจอดที่ชัดเจนและเป็นระเบียบ รวมถึงการจัดภูมิทัศน์ ภายในลานจอดรถให้มีความร่มรื่น ไม่ร้อนจนเกินไป ไม่ควรปล่อยให้รถของผู้มาใช้บริการต้องตากแดด

4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ควบคุมการส่งจ่ายไฟและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้ไฟได้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรรักษามาตรฐานหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์และหมั่นบำรุงรักษาระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าเพื่อป้องกันปัญหาการขัดข้องในระบบจำหน่าย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า (ไฟดับ) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรปรับปรุงและพัฒนาขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังครัวเรือนราษฎรที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ขยายบริการไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เช่นเรื่อง “แรงจูงใจในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี”
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เช่นเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี”
3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน เช่นเรื่อง “การปฏิบัติหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี”

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. โรงพิมพ์ กองการพิมพ์ ฝ่ายโยธาและสถาปัตยกรรม, 2543.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. แผนปฏิบัติการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สุราษฎร์ธานี : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านตาขุน, 2549.
- กุลชน นาคพงศธร. "การบริหารงานบุคคล". เอกสารการสอนชุดวิชา 323.4 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.
- กุลชน ธนาพงศธร. ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- _____. ประโยชน์และบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตการพิมพ์, 2541.
- ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. การวิเคราะห์การปลูกป่าฟื้นทางด้านสังคมศาสตร์. คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- นภาพร ชันทนภา. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. ใน เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : ชมรมเด็ก, 2543.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มปป, 2538.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทักษะการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2520.
- ประยูร กาญจนกุล. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ปรัชญา เวสารัชช์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ - กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, 2535.
- พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร. ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540.
- พิชิต ฤทธิรัฐ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เอ็นเอส ออฟ เซอร์ มีสท์, 2547.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2524. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2524.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมี บุ๊คส์เคชั่น จำกัด, 2546.
- วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2541.
- วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. คุณภาพคือ ความอยู่รอด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย, 2541.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- โสภา ชูพิกุลชัย. ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สูตรไพศาล, 2523.
- สุชาติ ประชากุล. หลักการบริหารงานแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2546.
- เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.n. การพิมพ์, 2540.
- อมร รักษาศักดิ์. การกระจายอำนาจที่ผิดพลาดซ้ำซากของมหาดไทยและนักการเมือง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสุขุมและบุตร, 2538.
- อัจฉรา สังข์สุวรรณ. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

2. บทความในวารสาร

- กมลชนก อ่อนอิมสินและคณะ. "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ". ใน วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. เล่ม 2 กค.-ชค., 2545.

3) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์และงานวิจัย

กัญญาวดี วิสัย. “ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545

กิตติธัช อยู่ดี. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี”. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549.

กุลนดา โชติมุกตะ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.

จรรยา น้อยบัวทิพย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ปรีดา นิลสาภู. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549

ฟ้ามู่ สุขกันสีล. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. รายงานการวิจัย. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2548.

มณีวรรณ ต้นไทย. “พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533,

- รุ่งจันทร์ เพ็ชรสุกใส. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารยูโอบีรีดิสสิน จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ”. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์ . “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- วัลลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- วาริน เสนาใจ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง”. รายงานการศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- วิบูลย์ วงศ์ก้อม. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2535.
- ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท ร.พ.ช. : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุดรธานี”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- สมยศ อักษร. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาตต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สมลักษณ์ คำมาก. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- สิริกัญญา เหล่างาม. “ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติที่มีต่อการกระทำให้ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไปใช้ในการบริหารของกรมคุมประพฤติ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- สุรัชย์ ชันชัยภูมิ. “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะเทศบาล”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

- สุรัชย์ รัชตประทาน. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสารภี”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- สุรศักดิ์ รอนใหม่. “สภาพนายความกับการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย”. เอกสารวิชาการ ส่วนบุคคลหลักสูตร “ผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.)” “รุ่นที่ 9. วิทยาลัย การยุติธรรม สำนักงานยุติธรรม, 2548.
- อดิชาติ สายัณห์ธรรษา. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการเครื่องยนต์ดีเซล เล็กมิตซูบิชิ”. ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- อเนก บุญกาวิณ. “องค์การบริหารส่วนจังหวัดในความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- อำไพ วิชัย. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงินของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ศึกษา เฉพาะกรณี : สำนักบริการโทรคมนาคมสาขาพัทธยา”. ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- อุทัย กนกวุฒิพงษ์. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2547.
- อุรวิรัช ชลารัตน์. “ความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2549.

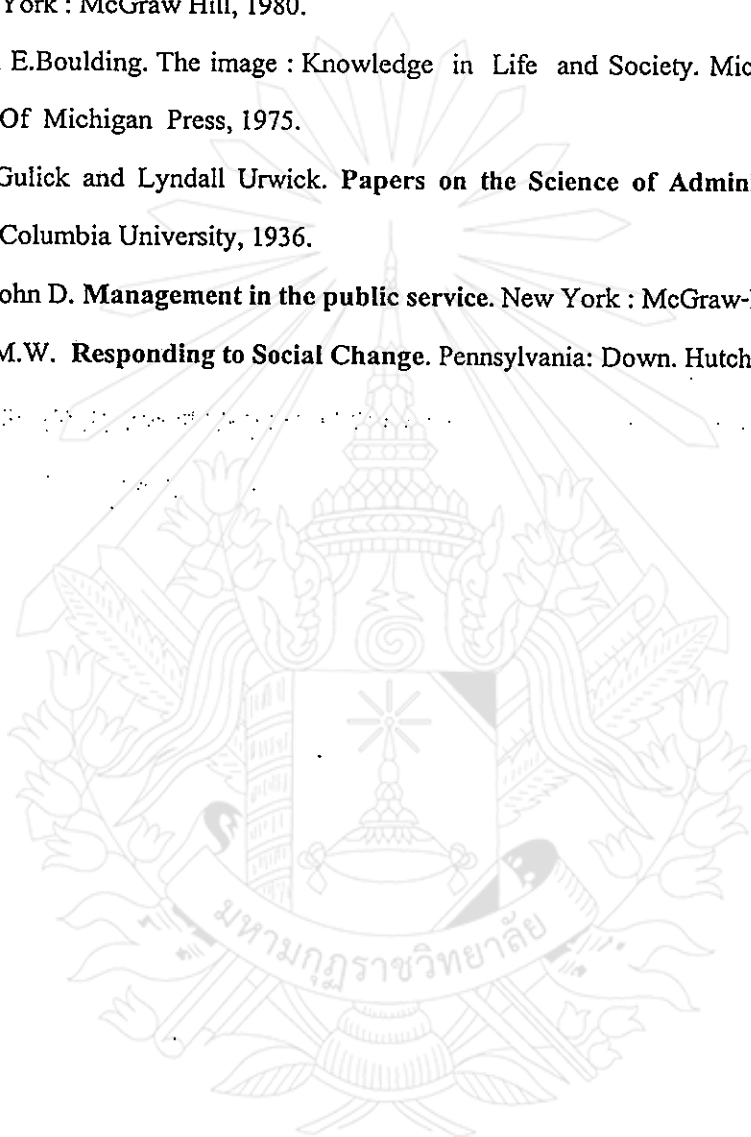
4) เอกสารอื่นที่ไม่ได้ตีพิมพ์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. “ระบบการควบคุมภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านงานบริการลูกค้าตาม ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544”. ม.ป.ท., 2545 (อัดสำเนา).

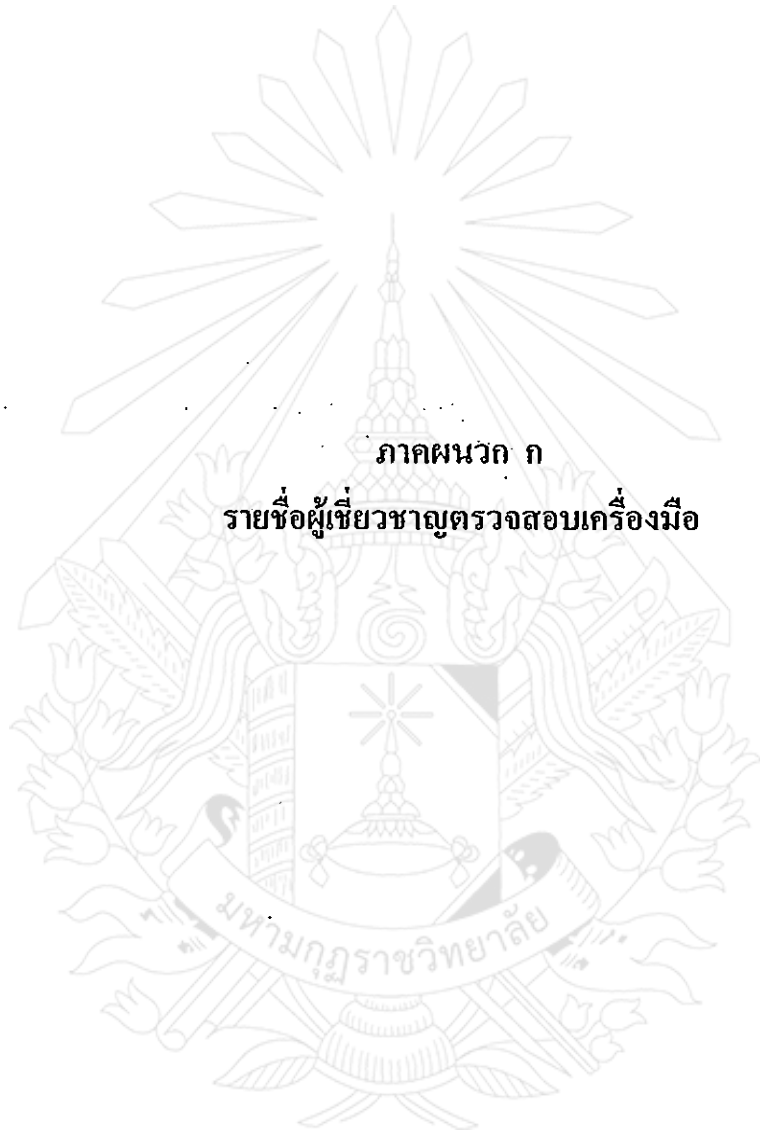
2. ภาษาอังกฤษ

Danil .J. Boorstin. The Image : a Guide to Psuedo – Events in America. New York : Athenneumm, 1973.

- Engle. T.L.and L.Shellgrove. **Psychlogy:Principle and Application**. New York : Hacourt
Braceand World.Inc, 1969.
- Feidman. M.P.. **Psychogy in Industrial environment**. London : Butter worth and co.ltd.,
1971.Fitzgerald, R. M. and Durant. F. R,**Proples' Participation in Public Services**. New
York : McGraw Hill, 1980.
- Kenneth E.Boulding. **The image : Knowledge in Life and Society**. Michigan : The University
Of Michigan Press, 1975.
- Luther Gulick and Lyndall Urwick. **Papers on the Science of Administration**. New York :
Columbia University, 1936.
- Millet. John D. **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Shelly. M.W. **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Down. Hutchinson Press, 1995.







ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

มหามกุฏราชวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. อนันต์ มากแก้ว

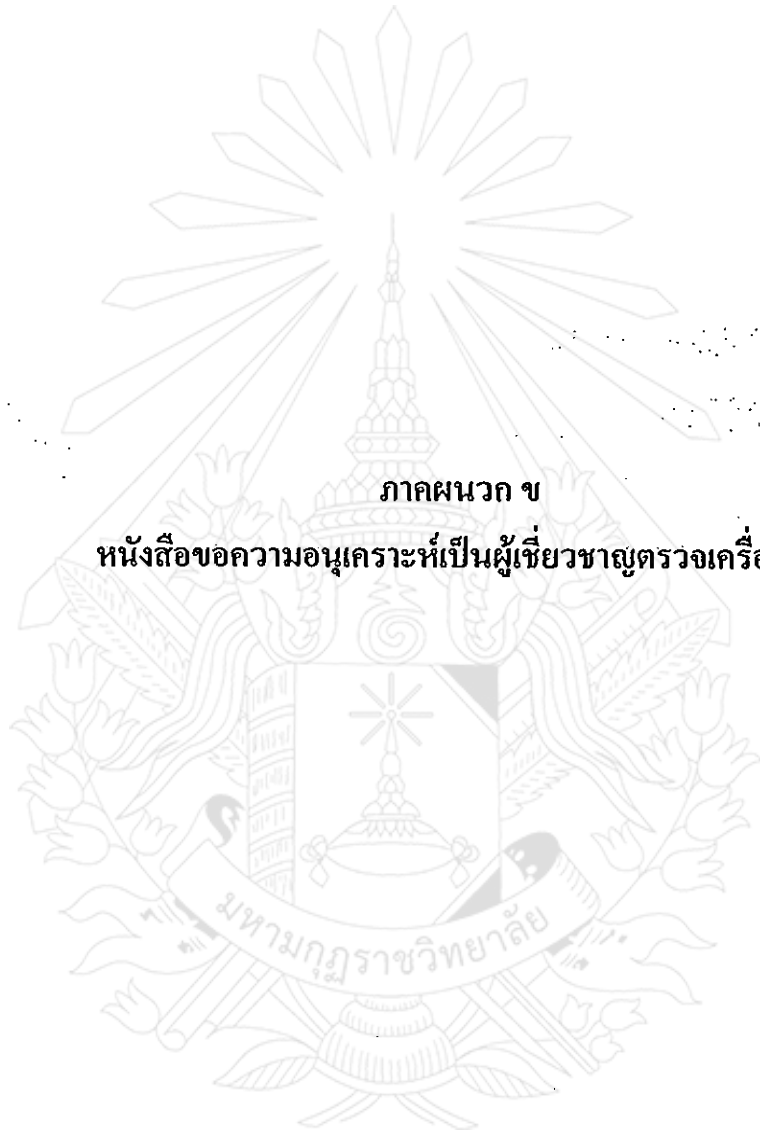
การศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้จัดการการไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. นายเนติธร สอนขำ

การศึกษา	ศาสตราจารย์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

3. นายไกรพล สาธารณะ

การศึกษา	ศาสตราจารย์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.) สาขาวิชาสังคมวิทยา
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

ที่ ศธ ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ว ๑๐๕



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช บัณฑิตวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เจริญพร/เรียน นายอนันต์ มากแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายพนพงษ์ ไชยชนะ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสาร
นิพนธ์เรื่อง“ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมีดร.ดำรง โยธารักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่ง โครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่าน
การพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครง
สร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์
ประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดดังเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้
จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๖ [http:// www.suraj.ac.th](http://www.suraj.ac.th)

ที่ ศร ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ๖ ๑๐๕



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช บัณฑิตวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาศุภราชูรธานี

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เจริญพร/เรียน นายเนติธร สอนขำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายพนงษ์ ไชยชนะ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช ศูนย์การศึกษาศุภราชูรธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสาร
นิพนธ์เรื่อง“ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมีดร.ดำรง โยธารักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่ง โครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่าน
การพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครง
สร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์
ประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดตั้งเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้
จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาศุภราชูรธานี

ศูนย์การศึกษาศุภราชูรธานี

โทร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๖ [http:// www.suraj.ac.th](http://www.suraj.ac.th)

ที่ ศร ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ว ๑๐๕



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช บัณฑิตวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เจริญพร/เรียน นายไกรพล สาธารณะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายนพพงษ์ ไชยชนะ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสาร
นิพนธ์เรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมี ดร. คารัง โยธารักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่าน
การพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครง
สร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุ
ประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป รายละเอียดคั้งเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้
จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

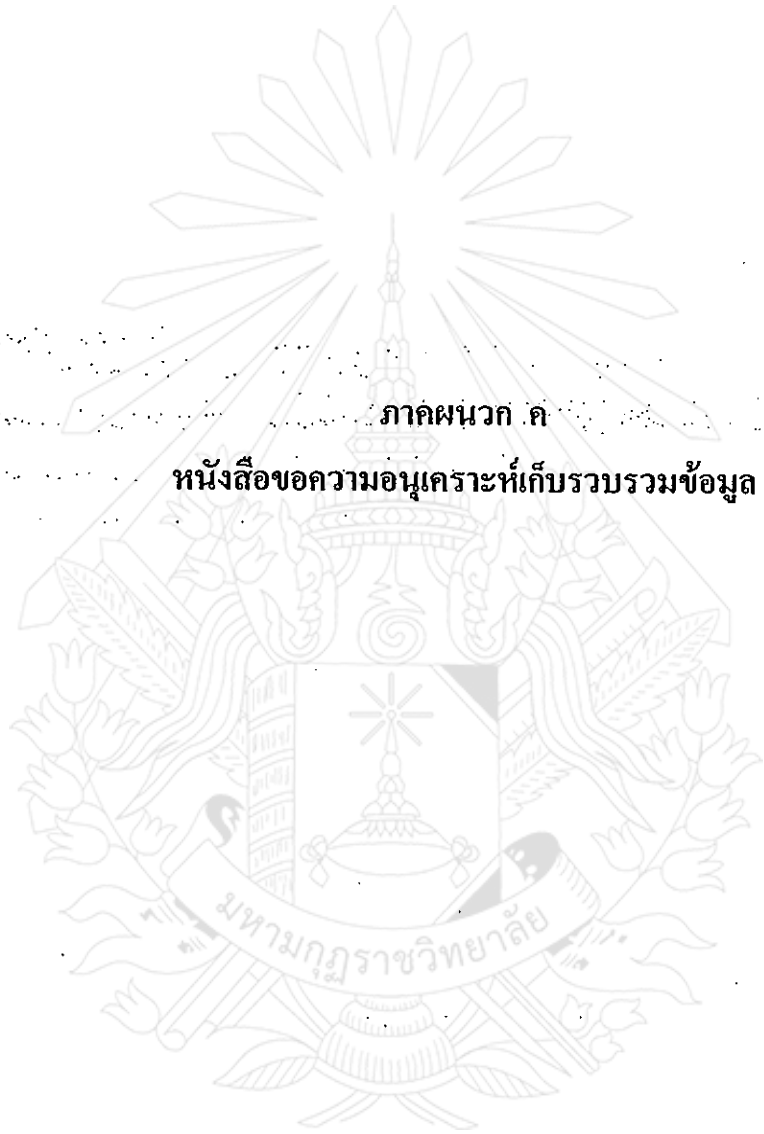
(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

โทร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๖ [http:// www.suraj.ac.th](http://www.suraj.ac.th)



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศร ๖๐๑๔ (๒.๕.๑) / ว ๑๒๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโศกราช บัณฑิตวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาศูราษฎร์ธานี

๑๓ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เจริญพร/เรียน ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 394 ชุด

ด้วย นายพนงษ์ ไชยชนะ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมมาโศกราช ศูนย์การศึกษาศูราษฎร์ธานี กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสาร
นิพนธ์เรื่อง“ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมีดร.คำรงค์ โยธารักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่าน
การพิจารณาและอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ จึงขอลความอนุเคราะห์จากท่าน อนุญาตให้นักศึกษาได้เก็บแบบสอบถาม
จากประชาชนในอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิจัยเพื่อเป็น
ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาในการเก็บข้อมูล
ครั้งนี้ ตามที่เห็นสมควร และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระเทพวราจารย์)

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำศูนย์

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์การศึกษาศูราษฎร์ธานี

ศูนย์การศึกษาศูราษฎร์ธานี

โทร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๕ บัณฑิตวิทยาลัย ต่อ ๑๐๕, โทรสาร. ๐๗๗-๒๘๒๘๖๖ [http:// www.suraj.ac.th](http://www.suraj.ac.th)



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง

จุดประสงค์ของแบบสอบถามนี้ เพื่อศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา
รัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

1. แบบสอบถามเรื่อง “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” การตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบ
ถาม หน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องแต่ประการใด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูก
เก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อการศึกษาวิจัย ต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับ “ภาพลักษณ์การบริการจัดการของ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี”

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น
เกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นพพงษ์ ไชยชนะ

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาสุราษฎร์ธานี

สำหรับผู้วิจัย

เลขที่แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30 – 50 ปี
 3. 51- 60 ปี 4. 61 ปี ขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา
 3. อนุปริญญา 4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกรรม 2. ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว
 3. ค้าขาย 4. ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ

5. รายได้/เดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 30,000 บาท
 3. สูงกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์การบริการจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านตา
ขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับการปฏิบัติของท่านให้ครบ
สมบูรณ์ทุกข้อ

ภาพลักษณ์การบริการจัดการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1. การบริการจัดการตามลำดับก่อน - หลัง						<input type="checkbox"/>
2. ระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
3. ขั้นตอนในการบริการจัดการมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการ						<input type="checkbox"/>
5. ความเพียงพอของจุดบริการ						<input type="checkbox"/>
6. เวลาเปิด- ปิดการบริการจัดการ						<input type="checkbox"/>
ด้านการให้บริการของพนักงาน						
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/>
2. การบริการจัดการมีความสะดวก รวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการบริการจัดการ						<input type="checkbox"/>
4. การบริการจัดการด้วยความสุภาพ และมีความเป็นมิตร						<input type="checkbox"/>
5. จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
6. การแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการ						<input type="checkbox"/>
ด้านอาคารสถานที่						
1. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง						<input type="checkbox"/>
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ						<input type="checkbox"/>
3. มีห้องน้ำที่สะอาด						<input type="checkbox"/>
4. มีป้ายข้อความแสดงจุดรับบริการชัดเจน						<input type="checkbox"/>
5. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
6. ที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ						<input type="checkbox"/>

ภาพลักษณ์การบริการจัดการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านคุณภาพไฟฟ้า						
1. ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า(ไฟดับ)						<input type="checkbox"/>
2. มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน						<input type="checkbox"/>
3. ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า						<input type="checkbox"/>
4. ความเพียงพอต่อการใช้งาน (ไฟตก)						<input type="checkbox"/>



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหา	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน	2. ด้านการให้บริการของพนักงาน
3. ด้านอาคารสถานที่	3. ด้านอาคารสถานที่
4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	4. ด้านคุณภาพไฟฟ้า



ภาคผนวก จ

ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ค่า IOC

ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			$\sum R$	ค่า IOC
		+1	0	-1		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การบริการจัดการตามลำดับก่อน - หลัง	3	0	0	3	1
2.	ระยะเวลาในการบริการจัดการมีความเหมาะสม	3	0	0	3	1
3.	ขั้นตอนในการบริการจัดการมีความเหมาะสม	3	0	0	3	1
4.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการจัดการ	3	0	0	3	1
5.	ความเพียงพอของจุดบริการ	3	0	0	3	1
6.	เวลาเปิด-ปิดการบริการจัดการ	3	0	0	3	1
ด้านการให้บริการของพนักงาน						
1.	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3	0	0	3	1
2.	การบริการจัดการมีความสะดวก รวดเร็ว	3	0	0	3	1
3.	ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจในการบริการจัดการ	3	0	0	3	1
4.	การบริการจัดการด้วยความสุภาพ และมีความเป็นมิตร	3	0	0	3	1
5.	จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	3	0	0	3	1
6.	การแต่งกายมีความเหมาะสมกับงานบริการ	3	0	0	3	1
ด้านอาคารสถานที่						
1.	ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทาง	3	0	0	3	1
2.	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	3	0	0	3	1
3.	มีห้องน้ำที่สะอาด	3	0	0	3	1
4.	มีป้ายข้อความแสดงจุดรับบริการชัดเจน	3	0	0	3	1
5.	มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ	3	0	0	3	1
6.	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3	0	0	3	1
ด้านคุณภาพไฟฟ้า						
1.	ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า (ไฟดับ)	3	0	0	3	1
2.	มาตรฐานของอุปกรณ์ที่นำมาใช้งาน	3	0	0	3	1
3.	ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า	3	0	0	3	1
4.	ความเพียงพอต่อการใช้งาน (ไฟตก)	3	0	0	3	1

ข้อคำถามมีจำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์จากผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 จำนวน 22 ข้อ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

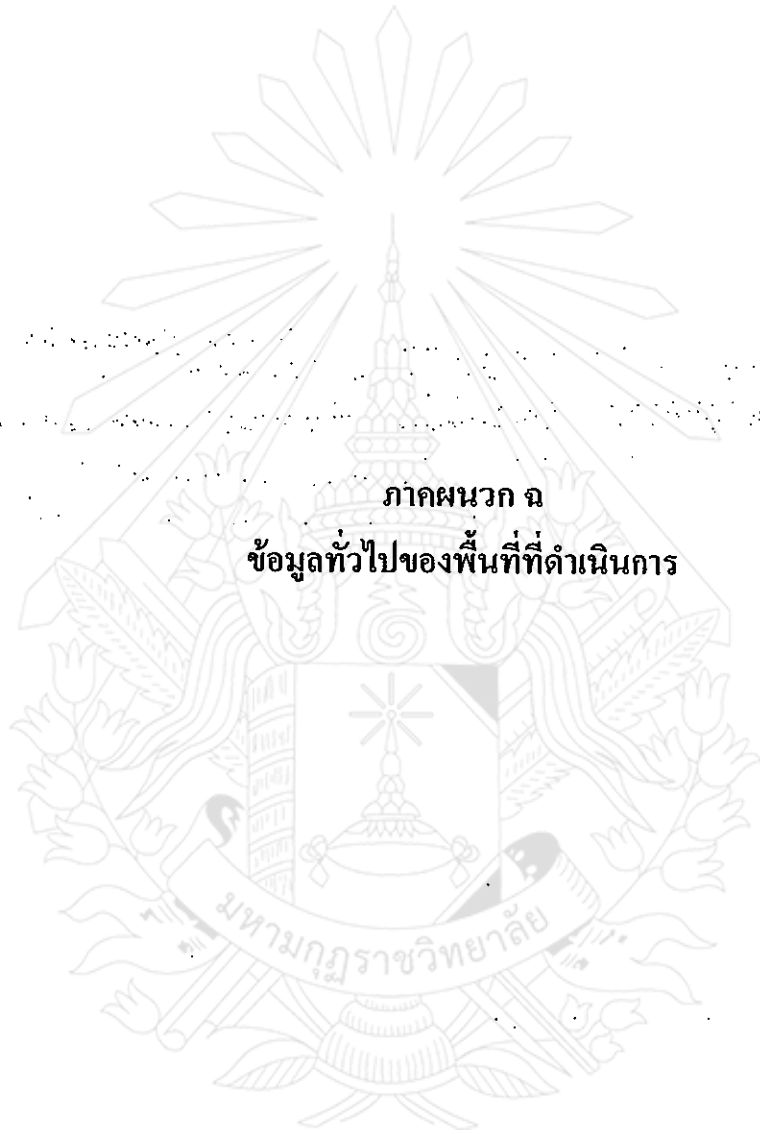
หมายเหตุ.

ให้ + 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ให้ - 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด





ภาคผนวก ฉ
ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ที่ดำเนินการ

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดสุราษฎร์ธานีตั้งอยู่บนฝั่งตะวันออกของภาคใต้ ห่างจากกรุงเทพฯ โดยทางรถยนต์ ประมาณ 645 กิโลเมตร เนื้อที่ประมาณ 12,891.4 ตารางกิโลเมตร หรือ 8,057,125 ไร่ มีเนื้อที่มากเป็นอันดับ 6 ของประเทศ และมีพื้นที่มากที่สุดในภาคใต้ ฝั่งทะเลด้านอ่าวไทยในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความยาว 156 กิโลเมตร มีเกาะขนาดใหญ่ ได้แก่ เกาะสมุย เนื้อที่ 227.25 ตารางกิโลเมตร เกาะพะงัน มีเนื้อที่ 194.2 ตารางกิโลเมตร นอกจากนี้ยังมีหมู่เกาะอ่างทอง และเกาะบริวาร 42 เกาะ

ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดชุมพร และอ่าวไทย

ทิศใต้ ติดต่อกับจังหวัดนครศรีธรรมราช และกระบี่

ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดพังงา และระนอง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอ่าวไทย และจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากร

จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีประชากรจำนวน 968,746 คน ชาย 480,155 คน หญิง 488,951 คน อำเภอที่มีประชากรมากที่สุด คือ อำเภอเมือง รองลงมาคือ อำเภอกาญจนดิษฐ์ และพุนพิน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2550)

การปกครอง

1. การปกครองท้องที่ แบ่งเขตการปกครองเป็น 19 อำเภอ 131 ตำบล 1,066 หมู่บ้าน
2. การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน่วยการปกครอง 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 24 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่ง เทศบาลตำบล 21 แห่ง) องค์การบริหารส่วนตำบล 113 แห่ง

แม่น้ำตาปี

แม่น้ำตาปี เป็นแม่น้ำสายใหญ่ที่สุดในภาคใต้ของประเทศไทย มีต้นน้ำอยู่ที่เทือกเขาหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช และไหลสู่อ่าวไทยที่อ่าวบ้านดอน อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี แม่น้ำตาปีเป็นชื่อที่ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทาน เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2458 และได้กระทำความสั่งประกาศเป็นทางการ โดยมี มหาอำมาตย์โท พระยามหาอำมาตยาธิบดี เสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ลงนามในประกาศ ณ วันที่ 29 สิงหาคม 2458

เดิมแม่น้ำตาปี มีชื่อว่า "แม่น้ำหลวง" เพราะต้นกำเนิดของแม่น้ำสายที่อยู่เทือกเขาหลวงซึ่งเป็นยอดเขาที่สูงที่สุดของทิวเขานครศรีธรรมราช อยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรม-

ราช ไหลผ่านอำเภอฉวาง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผ่านอำเภอพระแสง อำเภอบ้านนาสาร อำเภอเคียนซา อำเภอพุนพิน และไหลออกสู่อ่าวไทยที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแม่น้ำสายยาวที่สุดของภาคใต้ มีความยาวประมาณ 232 กิโลเมตร มีคลองสาขาที่สำคัญ 6 สาย ได้แก่

1. คลองสินปุน ต้นน้ำอยู่ในเขตจังหวัดกระบี่ ไหลมารวมกับแม่น้ำตาปี ทางฝั่งซ้ายในตำบลสินปุน อำเภอพระแสง
 2. คลองอิปัน ต้นน้ำมาจากกอำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ไหลมารวมกับแม่น้ำตาปีทางฝั่งซ้ายในตำบลสินปุน อำเภอพระแสง
 3. คลองพุนพิน แยกจากฝั่งซ้ายของแม่น้ำตาปี ใกล้สะพานรถไฟพระจุลจอมเกล้า ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน ไปออกทะเลที่อ่าวบ้านดอน
 4. คลองท่ากูบ ต้นน้ำมาจากบ้านขุนทะเล ไหลมารวมกับแม่น้ำตาปีทางฝั่งขวา
 5. คลองมะขามเตี้ย ต้นน้ำมาจากบึงขุนทะเล ไหลมารวมกับแม่น้ำตาปี ทางฝั่งขวาใกล้ตลาดบ้านดอน อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
 6. คลองขวาง แยกจากฝั่งซ้ายตรงกันข้ามกับหน้าตลาดบ้านดอน อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ไปบรรจบกับคลองพุนพิน ที่ตำบลลิเล็ด อำเภอพุนพิน
- โดยในปัจจุบันนี้แม่น้ำตาปี ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในหลายด้าน การเกษตรกรรม การประมง การคมนาคม ภาคอุตสาหกรรม และการใช้ประโยชน์ของประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณริมฝั่ง ทั้งการอุปโภค บริโภค และปัจจุบันนี้มีการนันทนาการท่องเที่ยว เข้ามาลำสุด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นายณพพงษ์ ไชยชนะ
 วัน เดือน ปีเกิด : 3 มิถุนายน 2506
 สถานที่เกิด : 34 หมู่ที่ 4 ตำบลเขาวง อำเภอบ้านดำนวน
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 233/195 หมู่ที่ 4 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง
 จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การศึกษา

พ.ศ. 2551 : ปริญญาตรี ศาสตราจารย์บัณฑิต (ศน.บ.)
 คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2536-2542 : พนักงานบริการผู้ใช้ไฟ ระดับ 2
 พ.ศ. 2542-2546 : พนักงานช่าง ระดับ 3
 พ.ศ. 2546-2553 : พนักงานช่าง ระดับ 4
 พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน : พนักงานช่าง ระดับ 5