

การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0
ของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
MANAGEMENT AFFECTING MODERN SERVICES PEA 4.0
OF USER IN PROVINCIAL ELECTRICITY
AUTHORITY PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA

กันยามาต แก้วกมล¹ และ ภัทรนันท์ สุราชตรี²

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา^{1,2}

Gunyamas Kaewkamol¹ and Pattanan Surachatee²

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand^{1,2}

Corresponding Author, Email: Sky_Gk89@Hotmail.Com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) ศึกษาการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 3) เปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า 4) เปรียบเทียบการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 คน ได้มาด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

* ได้รับบทความ: 27 สิงหาคม 2563; แก้ไขบทความ: 29 ธันวาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 30 ธันวาคม 2563

Received: August 27, 2020; Revised: December 29, 2020; Accepted: December 30, 2020

ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์การ 2) การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง รองลงมา คือ ด้านความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และอำเภอที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีระดับการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และอำเภอที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีระดับการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 5) การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ; การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0; การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

The purpose of this research was: 1) to study management of Provincial Electricity Authority; 2) to study modern services PEA 4.0 of Provincial Electricity Authority; 3) compare management of Provincial Electricity Authority classified by personal factors; 4) compare modern services PEA 4.0 of Provincial Electricity Authority classified by personal factors and 5) study the relationship between management and modern services PEA 4.0 of Provincial Electricity Authority. The sample is selected from 399 users in Provincial Electricity Authority Phra Nakhon Si Ayutthaya by accidental sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire. The statistical tools used for data analysis are mean, standard deviation, t-test, One- Way ANOVA and LSD.

The results indicates that: 1) management of the Provincial Electricity Authority overall is at a high level, in which the highest mean is leading, next is planning and the lowest mean is organization; 2) modern services in the PEA 4.0 of the Provincial Electricity Authority are at a high level. The aspect that has the highest average is accuracy, followed by convenience and the lowest mean is the speed; 3) users with different marital status, educational background, occupation, and residential area different in levels of management of the Provincial Electricity Authority significance at the .05 level; 4) users with different marital status, educational background, occupation, and residential area different in levels of modern services during the PEA 4.0 of the Provincial Electricity Authority significance at the .05 level and 5) management of the Provincial Electricity Authority having a positive relationship with modern service in the PEA 4.0 of the Provincial Electricity Authority at a very high level significance at the level of .01

Keywords: Management; Modern Services in the PEA 4.0; Provincial Electricity Authority

บทนำ

การบริหารจัดการมีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายให้เป็นไปตามระบบและกลไกภาครัฐที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการโดยการขับเคลื่อนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งถือเป็นการปฏิรูปเศรษฐกิจใหม่เพื่อเข้าสู่ยุค 4.0 และเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) นโยบายนี้สอดคล้องกับทิศทางอุตสาหกรรมของโลก ซึ่งในอนาคตเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีของคนในโลก เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างรวดเร็วโดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพ

สูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ 2) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 3) สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 4) ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล 5) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และ 6) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้มีแนวทางการปฏิรูปนโยบายการค้า คือ 1) ก้าวสู่ยุคอุปสงค์นำการค้า 2) ก้าวสู่การเป็นเศรษฐกิจการค้าที่ใช้ภาคบริการเป็นตัวนำ 3) ปรับบทบาทจากการกำกับและควบคุมเป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกทางการค้า และ 4) พัฒนาภาคการผลิตสู่การสร้างมูลค่า (จุฬาลงกรณ์ ศานนท์ และคณะ, 2560 : 17)

การบริหารจัดการภาครัฐในยุคใหม่ คือ การสร้างระบบกิจกรรม (Activities system) หรือสมรรถนะ (Competency) ที่มุ่งเน้นการส่งมอบคุณค่า (Value) คือ ประโยชน์โดยรวม หรือคุณลักษณะของการบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ประโยชน์จาก สินทรัพย์ (Asset) ขององค์การ และโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทแวดล้อมขององค์การ หากองค์การใดสามารถสร้างคุณค่าไปตอบสนองความต้องการ และคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สำเร็จ ย่อมทำให้ได้ผลตอบแทนที่ดี สำหรับบริษัทเอกชนผลตอบแทนที่กลับมา อาจจะเป็นผลตอบแทนทางการเงิน (Financial return) ได้แก่ ยอดขาย หรือกำไรของบริษัท เพราะเมื่อองค์การสามารถสร้างคุณค่า (Value) ให้ผู้รับบริการได้เพิ่มขึ้น ผู้รับบริการก็พร้อมจะมอบมูลค่า (Value) ให้้องค์การนั้นเช่นเดียวกัน แต่สำหรับส่วนราชการผลตอบแทนอาจจะไม่ใช่ผลตอบแทนทางการเงิน แต่เป็นการยอมรับ นับถือทางสังคม (Social recognition) ซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะแสดงออก คือ การยอมรับ ศรัทธา ความร่วมมือกับส่วนราชการเหล่านั้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า หากส่วนราชการใดสามารถสร้าง และส่งมอบคุณค่าให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน จะมีผู้สนับสนุนการดำเนินการของส่วนราชการเหล่านี้เป็นจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้การดำเนินการใด ๆ ของส่วนราชการนั้น เป็นไปได้อย่างดี เนื่องจากมีแรงต้านน้อย และมีผู้เต็มใจร่วมมือด้วยเป็นจำนวนมากนั่นเอง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการที่ดีย่อมส่งผลต่อการให้บริการที่ดีด้วยเช่นกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560 : 43)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบด้านการให้บริการสาธารณูปโภคด้านพลังงานไฟฟ้า มีภารกิจในการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

(ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการพัฒนางานวิจัย และนวัตกรรม เพื่อเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และทันสมัย มีการปรับโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายในการบริหารงานและพัฒนาองค์กรสู่การเป็น “การไฟฟ้าแห่งอนาคต” (The electric utility of the future) “พัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี” มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพและบริการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554 : 1) การบริการนวัตกรรมในยุค 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดให้การบริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ตามความต้องการของลูกค้าในยุค 4.0 ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสะดวก คือ ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา 2) ด้านความรวดเร็ว คือ บริการที่ฉับไว การตอบสนองที่รวดเร็ว แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด 3) ด้านความน่าเชื่อถือ คือ สิ่งที่ดี รันดี และสร้างความเชื่อใจให้กับลูกค้าได้ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ 4) ความเป็นมิตร คือ ลูกค้าต้องการที่ปรึกษา เพื่อนคู่คิด ช่วยตัดสินใจ และแก้ปัญหา 5) ความทันสมัย คือ การบริการ และเทคโนโลยีที่ช่วยให้การใช้ชีวิตปัจจุบันง่ายขึ้น และ 6) ความถูกต้อง คือ ลูกค้าได้รับการบริการตามความต้องการ แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554 : 1) แต่อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาด้านการให้บริการซึ่งดูได้จากสถิติจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ในปี 2560 มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 200 เรื่อง/ล้านราย/ปี โดยประเภทข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียน 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จำนวน 1,620 ราย ด้านการให้บริการ จำนวน 879 ราย และด้านพฤติกรรมพนักงาน จำนวน 442 ราย และจากสรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนปี พ.ศ. 2560 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อร้องเรียนด้านงานบริการ (จากระบบ e-ONE Portal) และข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ (จาก ศปท. PEA) โดยข้อร้องเรียนด้านงานบริการ ในพื้นที่ภาค 3 (พื้นที่ภาคกลาง) ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนข้อร้องเรียน 996 ราย ส่วนในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนข้อร้องเรียน 1,027 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.11 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561 : 2 - 3)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการที่

มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 121,484 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2560 : 15)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 399 ราย ได้มาโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณิหาราบจำนวนประชากรของ ยามาเน (Yamane, 1973, p.125) ที่ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง และพัฒนาขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน

จำนวน 5 ข้อ ด้านการจัดองค์การ จำนวน 5 ข้อ ด้านการนำ จำนวน 5 ข้อ และ ด้านการควบคุม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 และ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

ตอนที่ 3 การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีข้อคำถาม จำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความสะดวก จำนวน 6 ข้อ ด้านความรวดเร็ว จำนวน 6 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ ด้านความเป็นมิตร จำนวน 5 ข้อ ด้านความทันสมัย จำนวน 6 ข้อ และ ด้านถูกต้อง จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.0 และ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการแจกให้ผู้ที่มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จนครบจำนวน 399 ชุด ด้วยตนเองจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และได้รับคืน จำนวน 358 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.72

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้ในการอธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตอนที่ 3 การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D (Standard deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และตอนที่ 3 การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.4 การทดสอบค่าที (t-test for Independent samples) เพื่อทดสอบสมมุติฐานโดยเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

4.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance ; ANOVA) เพื่อทดสอบสมมุติฐานโดยเปรียบเทียบการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ถ้าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะใช้วิธีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วย วิธีของ LSD (Fisher's least-significant different)

4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) ตามวิธีของเพียร์สัน (Pearson) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับ การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการบริหารจัดการ
1. ด้านการวางแผน	3.89	0.64	มาก
2. ด้านการจัดองค์กร	3.86	0.65	มาก

วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์ 417
ปีที่ 7 ฉบับที่ 4 ประจำเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2563

3. ด้านการนำ	3.99	0.66	มาก
4. ด้านการควบคุม	3.88	0.63	มาก
โดยรวม	3.91	0.56	มาก

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์การ

2. การวิเคราะห์การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

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

จากตาราง 2 พบว่า การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง รองลงมา คือ ด้านความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญในการอภิปรายผล ดังนี้

1. การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนำ รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์การ เพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยได้กำหนดภารกิจการบริหาร การจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษณ์ เพิ่มทันจิตต์ (2552 : 4-5) กล่าวว่า ในการบริหารงานท่ามกลางภูมิทัศน์ของการแข่งขันใหม่หน้าที่ของการบริหารตาม POLC ยังคงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) ซึ่งเป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ที่ต้องการบรรลุผล หรือสัมฤทธิ์ผล และการตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เหมาะสม ที่จำเป็นต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว 2) การจัดองค์การ (Organization) เดิมมีความหมายว่าเป็นการจัดสรรคนทั้งในแนวนอนและแนวตั้ง แต่ความหมายใหม่ คือ ต้องสร้างองค์การให้มีลักษณะพลวัต (Building a dynamic organization) โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ในการบริหาร กำหนดความรับผิดชอบระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา องค์การที่มีลักษณะเป็นพลวัตจะให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด ผู้บริหารจะต้องสามารถดึงดูดหรือล่อใจคนเข้าสู่องค์การ และรักษาค้นไว้ เพื่อนำความคิด หรือทุนปัญญาไปใช้ประโยชน์ 3) การนำ (Leadership) ความหมายใหม่ คือ การระดมกำลังคน (Mobilizing people) ซึ่งไม่ได้หมายถึงการวางแผนจากระดับสูง แต่การนำ คือ การที่ผู้บริหารที่จะต้องมีความสามารถในการระดมกำลังคนให้สามารถใช้ความสามารถและสมองให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้นำจะต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดทิศทาง การสร้างแรงจูงใจ และการสื่อสารกับบุคลากร และ 4) การควบคุม (Control) หมายถึง การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลง (Learning and changing) ในการบริหารจะประกอบด้วยกิจกรรมง่าย ๆ 2 อย่าง คือ การคิดและการทำ และมีบุคคลสำคัญสองกลุ่ม คือ ผู้คิด (Thinker) และผู้ทำ (Doer) การควบคุมประกอบไปด้วยกิจกรรม

การตรวจสอบ การตรวจงาน การประเมินผล การควบคุมเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลง การควบคุมจะลดความสูญเสียในองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561 : 338) เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิงอยู่ในระดับมาก

2. การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้อง รองลงมา คือ ด้านความ สะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรวดเร็ว อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ ผลักดันขับเคลื่อนองค์กรตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร และนโยบาย PEA 4.0 ที่ได้นำ นวัตกรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจหลักขององค์กร โดยมีการเพิ่มแรงจูงใจใน การสร้างสรรค์ผลงาน โดยในด้านการให้บริการได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่ม ความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ศูนย์บริการลูกค้าทันสมัยตอบสนองทุกความต้องการของประชา ชน มีจุดให้บริการประชาชนในห้างสรรพสินค้า มีการบริการด้วยรถบริการรับคำร้องขอใช้ ไฟฟ้า ตลอดจนสามารถชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้ อย่างสะดวกสบาย สอดคล้องกับแนวคิดของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2560) ในการบริการ สมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ตามความต้องการของลูกค้าในยุค 4.0 ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านความสะดวก โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา 2) ด้านความรวดเร็ว โดยการบริการที่ฉับไว การตอบสนองที่รวดเร็วแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด 3) ด้านความ น่าเชื่อถือ โดยสิ่งที่ดีการันตี และสร้างความเชื่อใจให้กับลูกค้าได้ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ 4) ความเป็นมิตร โดยลูกค้าต้องการที่ปรึกษา จะช่วยตัดสินใจ และแก้ปัญหา 5) ความทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้การใช้ชีวิตปัจจุบันง่ายขึ้น และ 6) ความถูกต้อง โดยลูกค้าได้รับ การบริการตามความต้องการ แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัน ดาเหมา (2555 : 121) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการกับคุณภาพการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่า นวัตกรรมการ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ถาวร วงศ์ปิ่นตา (2556 : 50) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเชียง

แสน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอเชียงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ศักดิ์สิทธิ์ กลัดป้อม (2556 : 103) วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก ดังนั้น หน่วยบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้ลดความยุ่งยากลง

1.2 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีพนักงานเพียงพอสำหรับการปฏิบัติในแต่ละจุดบริการ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ

1.3 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการนำ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีการทุ่มเททำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับพนักงานเพื่อการทุ่มเททำงานจากทัศนคติที่ดี

1.4 ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถามหลังจากติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรติดตามผลการดำเนินงาน เช่น การโทรศัพท์ไปสอบถามหลังจากติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า

1.5 ผลการวิเคราะห์การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสะดวก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มี

การรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรเพิ่มการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ

1.6 ผลการวิเคราะห์การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็ว พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมงไว้บริการ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดระบบการตรวจสอบมาตรฐานและติดตั้งมิเตอร์ให้มีขั้นตอนที่เร็วขึ้น

1.7 ผลการวิเคราะห์การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญกับการนัดหมายโดยจัดปฏิทินการนัดหมายที่แน่นอน

1.8 ผลการวิเคราะห์การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นมิตร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของประชาชนทุกคน ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรให้ความสำคัญกับการเข้าถึงความต้องการของประชาชน โดยอาจจะเปิดรับความคิดเห็น ผ่านตู้ ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

1.9 ผลการวิเคราะห์การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความทันสมัย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการค้นหาสถานที่/จุดติดตั้งมิเตอร์ผ่านแผนที่ (PEA MAP) แทนการออกสำรวจจริง ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดหา หรือนำแผนที่ (PEA MAP) มาใช้ทุกสาขา

1.10 ผลการวิเคราะห์การให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความถูกต้อง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรฝึกให้พนักงานแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยมอบอำนาจให้การทำงานที่เหมาะสม และค่อยกำกับดูแลอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่อื่นๆ

2.2 ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สามารถนำไปใช้ได้จริงกับทุกสาขา

เอกสารอ้างอิง

กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2552). เอกสารคำบรรยายวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2561, จาก http://nidamppm14.files.wordpress.com/2009/08/lecture-dr-krit_1.doc.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2554). ยุค PEA 4.0. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2561, จาก <https://www.pea.co.th>.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2560). การบริการนวัตกรรมในยุค 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2561, จาก https://www.pea.co.th/WebApplications/Temca/2017/images/doc2017/PEA4_PEA.pdf.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2561). สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนปี พ.ศ. 2560. กรุงเทพมหานคร.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2560). จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2561, จาก <https://www.pea.co.th/c1/ayy>.

ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561, มกราคม - มิถุนายน). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 10(1), 338-353.

ฐิตินา นิยม. (2557). คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ถาวร วงศ์ปิ่นตา. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- รุจิกาญจน์ สานนท์ และคณะ. (2560, มกราคม - เมษายน). ทิศทางธุรกิจความเชื่อของ
สังคมไทยยุค 4.0. *วารสารร่วมพฤษภา มหาววิทยาลัยเกริก*, 35(1), 11-32.
- ศักดิ์สิทธิ์ กลัดป้อม. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). การนำองค์กร. กรุงเทพมหานคร.
- อนันดา เหมะ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการกับคุณภาพการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York :
Harper and Row.