



โครงการพิเศษ

ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
FACTORS OF SERVICE USERS IN MUANG DISTRICT THAT AFFECT DEBT
MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
PHETCHABURI PROVINCE DURING THE COVID-19 SITUATION.

นางสาวปฐมพร พ่วงพวง
รหัสนักศึกษา 61551020

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ปีการศึกษา 2564
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



SPECIAL PROJECT

FACTORS OF SERVICE USERS IN MUANG DISTRICT THAT AFFECT DEBT
MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
PHETCHABURI PROVINCE DURING THE COVID-19 SITUATION.

MISS PATAMAPORN PUENGPUENG

STUDENT ID 61551020

A SPECIAL PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและ 2021 อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2021

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

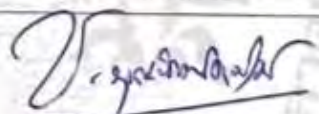

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองโครงการพิเศษ

หัวข้อโครงการพิเศษ ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลต่อ
การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี
ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
FACTORS OF SERVICE USERS IN MUANG DISTRICT THAT
AFFECT DEBT MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY PHETCHABURI PROVINCE
DURING THE COVID-19 SITUATION.


ชื่อนักศึกษา นางสาวปทุมพร พ่วงพวง
รหัสประจำตัว 61551020
ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ

อาจารย์ผู้ควบคุมโครงการพิเศษ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวีชรี	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชร ศิลป์เสวตร์	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เวลา 09.00 – 16.00 น.

สถานที่สอบ ณ ห้อง BA208 อาคารสำนักวิชา

เห็นชอบ/รับรอง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุติมันต์ บุญวงษ์)
ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
วันที่ 19 เดือน ส.ย พ.ศ. 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อโครงการพิเศษ	ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
ชื่อ-สกุล	นางสาวปฐมพร พ่วงพวง
รหัสนักศึกษา	61551020
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ	รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 307 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย F-test และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 123 คน ลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 108 คน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 104 คน ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ 2 เดือน จำนวน 85 คน จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1,001 – 3,000 บาท จำนวน 95 คน ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพของผู้ใช้บริการ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามส่งผลต่อการบริหารหนี้

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน และปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ไม่สามารถใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project Title	FACTORS OF SERVICE USERS IN MUANG DISTRICT THAT AFFECT DEBT MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY PHETCHABURI PROVINCE DURING THE COVID-19 SITUATION.
Student's Name	MISS PATAMAPORN PUENGPUENG
Student ID	61551020
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2021
Project Advisors	Assoc. Prof. Dr. Chanathat Boonrattanakittibhumi

Abstract

The objectives of this study are 1) to study factors of debtor management among service users in the area of Muang district affect the debt management of the Provincial Electricity Authority (PEA), Phetchaburi Province during the Coronavirus (Covid-19) situation. ,and 2) to study attitude factors of service users in the area of Muang district affect the debt management of the PEA, Phetchaburi Province during the Coronavirus (Covid-19) situation. The study was planned to select 307 sample sizes from 1,315 of the study populations by using Taro Yamane formula, and used the questionnaire to be an instrument to collect data. In addition, it was designed to analyze data by using (1) Descriptive statistics, such as frequency, percentage, Mean, and Standard Deviation (S.D.), and (2) Inferential statistics, such as the One-Way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

According to the study has shown the results that most of the respondents have an occupation as a business owner, traders, and personal business with the number of respondents at 123. The type of residential housing is a single storey house with a total of 108 people. There were 104 people have an income in the range of 10,000 - 20,000 Baht per month. The period during which the PEA had set to make a two-month grace period for electricity payment for 85 people. The amount of outstanding debts with the PEA 1,001 – 3,000 Baht for 95 people. The overall opinion level of factors of the service users in Muang District affected the debt management of the PEA was a high level of opinion, according to the study. When testing the

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

hypothesizes of the study, have found that there was at least one of the variables different in accounts receivable management factors such as the service users occupation, the residential characteristics of service users, monthly income of them, the period required to make a grace period, the amount of outstanding debt to the electricity of the respondents affected the debt management of the PEA, Phetchaburi province at 0.05 level of statistical significance. Moreover, it also has found that there was at least one differentiation variable of the service users' attitude factors affected the debt management of the PEA in Phetchaburi province at 0.05 level of statistical significance.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

โครงการพิเศษเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาดูแลแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ที่ชี้แนวทางในการศึกษาให้เป็นไปตามทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้ง ยังดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานโครงการพิเศษด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัชรระ ศิลป์เสวตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญัญภักดิ์ หล้าแหล่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีเชราภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวีศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุปงกภู ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล ดร.กิตติ แก้วเขียว และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อโครงการพิเศษเล่มนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากโครงการพิเศษเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แต่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพพียง ที่ให้โครงการพิเศษเล่มนี้สำเร็จลงได้ตลอดจนอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ปฐมพร พ่วงพวง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II	
กิตติกรรมประกาศ.....	IV	
สารบัญ.....	V	
สารบัญตาราง.....	VII	
สารบัญภาพ.....	X	
บทที่ 1	บทนำ	
1.1	ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
1.4	สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
1.7	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1	ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	9
2.2	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19ในประเทศไทยและจังหวัดเพชรบุรี.....	12
2.3	ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการวางแผน.....	15
2.4	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารหนี้.....	18
2.5	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
2.6	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	22
2.7	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า.....	27
2.8	แนวคิดเกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจของลูกค้า.....	28
2.9	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1	รูปแบบการวิจัย.....	37
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในใบประกอบต้นฉบับ 40 คำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
	4.2 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	48
	4.3 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	52
	4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	56
	4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	65
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการวิจัย.....	69
	5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	73
	5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	76
บรรณานุกรม.....		79
ภาคผนวก.....		83
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	84
	ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ	90
	ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม.....	98
	ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	106
	ภาคผนวก จ เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองการฝึกงาน.....	131
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....		133

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปตัวแปรต้น และตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
4.1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ.....	44
4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ.....	44
4.3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สำเร็จการศึกษา.....	45
4.4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ.....	45
4.5	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะของที่อยู่อาศัย.....	46
4.6	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	46
4.7	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ.....	47
4.8	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	47
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	48
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	49
4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านกระบวนการติดตามหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	50
4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	51
4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	52
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับวารสารวิชาการเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	54
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้าของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	55
4.17	การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตาม อาชีพของผู้ใช้บริการ.....	56
4.18	การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตาม ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ.....	57
4.19	การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ.....	58
4.20	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ.....	59
4.21	การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตาม ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ.....	61
4.22	การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตาม จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	62
4.23	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	63
4.24	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19.....	67



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2.1	แผนที่ในจังหวัดเพชรบุรี.....	11
2.2	กราฟสถิติผู้ติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทย.....	14
2.3	การวางแผนการบริหารหนี้.....	19
2.4	ลักษณะทั้ง 4 องค์ประกอบของทัศนคติ ของ Lutz.....	24



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

ประเทศไทยมีการใช้ไฟฟ้าครั้งแรกเมื่อปีพ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยา สूरศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) โดยได้ทำการติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เเดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน โดยครั้งแรกที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้านั้น เหล่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชนมาดูแสงไฟฟ้าน้อยอย่างแน่นหนาด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ จึงให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลาย ไปตามวังเจ้านาย

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย เริ่มต้นใช้งานอย่างเป็นทางการ เมื่อถูกตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบวรภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมเพิ่มขึ้นมา เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกในปี 2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 ไฟฟ้ามีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัด และอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น จากนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักขึ้น เนื่องจากรัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้ง องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการของการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคในทุกพื้นที่ของประเทศจนถึงปัจจุบัน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค , 2559)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมา ดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ การไฟฟ้านั้นอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์(15MW) ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า โดยขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลล์ทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชน ได้รับประโยชน์ จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคการส่งออกยังได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าสำคัญ รวมทั้ง การปิดเส้นทางขนส่งในบางประเทศ และการหยุดชะงักของห่วงโซ่การผลิต โดยผลกระทบจากการ แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องทำให้สภาพคล่องทางธุรกิจ ประสบปัญหา การผลิตและการลงทุนลดลง ส่งผลกระทบให้ต่อภาคการจ้างงาน และรายได้ของครัวเรือน ซึ่งทำให้ กำลังซื้อภายในประเทศปรับตัวลดลง ในขณะที่เดียวกันการใช้จ่ายภายในประเทศยังได้รับผลกระทบ อีกทาง จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และมาตรการควบคุมป้องกันการระบาด โดย การปิดสถานประกอบการต่าง ๆ นอกจากนี้เศรษฐกิจไทยยังมีแนวโน้มที่ต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยง ซ้ำเติมประชาชนตกงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ขาดรายได้ส่งผลให้เกิดปัญหาภาระค่าใช้จ่ายใน ชีวิตประจำวันของครอบครัว (ธนาคารแห่งประเทศไทย , 2563)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 เนื่องจากประชาชนตกงานรายได้ลดลง แต่ ค่าใช้จ่ายเท่าเดิม และเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้การดำเนินงานด้านการเงิน และการบริหารสถานะ หนี้ของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการช่วยเหลือประชาชน ถือว่า เป็นการยกระดับการบริหารจัดการลูกหนี้ และศักยภาพของเงินทุนมนุษย์ โดยเน้นในลักษณะเชิง กลยุทธ์มากขึ้น (Strategic HRM) มีการพัฒนาระบบการบริการลูกค้าที่มีรายได้น้อยในช่วง สถานการณ์โควิด-19 ทำให้สามารถทำการผ่อนผันชำระหนี้ค่าไฟฟ้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่มีรายได้น้อย ไม่โดนตัดไฟฟ้า และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป็นที่น่า พอใจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผล ต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการ บริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจาก การวิจัยดังนี้

1.3.1 ทราบถึงปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อ เอกสารนี้การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.2 ทราบถึงปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1.4.1 ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1.4.2 ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1.5.1.1.1 ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ อาชีพของผู้ใช้บริการ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้า

1.5.1.1.2 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์

1.5.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1.2.1 ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้

1.5.1.2.2 ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้

1.5.1.2.3 ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ทำการผ่อนผันชำระหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทั้งหมด 1,315 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่ทำการผ่อนผันชำระหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 307 คน

1.5.4 ขอบเขตระยะเวลา

โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 – 31 ธันวาคม 2564

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1.7.1 สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโควิด-19 หมายถึง ไวรัสที่สามารถแพร่กระจายผ่านอนุภาคของเหลวขนาดเล็กจากปากหรือจมูกของผู้ติดเชื้อเมื่อไอ จาม พูด ร้องเพลง หรือหายใจ โดยอนุภาคเหล่านี้มีตั้งแต่สารคัดหลั่งละอองฝอยขนาดใหญ่จากระบบทางเดินหายใจไปจนถึงละอองลอยขนาดเล็ก เป็นโรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ไวรัส และโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลยก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคมปี 2019 จนขณะนี้โรคโควิด-19 มีการระบาดใหญ่ส่งผลกระทบต่อหลายประเทศทั่วโลก

1.7.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี

1.7.3 ลูกหนี้ (Receivable) หมายถึง สิทธิเรียกร้องอย่างหนึ่งของเจ้าหนี้ในการที่จะให้ชำระหนี้ด้วยเงินสดหรือทรัพย์สินอื่น โดยคาดว่าจะได้รับชำระเต็มจำนวนเมื่อถึงกำหนดชำระ ลูกหนี้จัดเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งของกิจการ และควรแสดงในงบการเงินด้วยมูลค่าสุทธิที่คาดว่าจะได้รับนั่นก็คือจำนวนที่คาดว่าจะเก็บได้ ลูกหนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.7.3.1 ลูกหนี้การค้า (Trade Receivable) หมายถึง ลูกหนี้ที่เกิดจากการดำเนินการค้าตามปกติของธุรกิจ และจะมีชื่อบัญชีแตกต่างกันได้ตามประเภทของธุรกิจ เช่น ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ หมายถึงบัญชีระหว่างธนาคารที่มีดอกเบี้ย เงินให้สินเชื่อ และดอกเบี้ยค้างรับ กิจการประกันภัย หมายถึงบัญชีเบี้ยประกันภัยค้างรับ เงินค้างรับเกี่ยวกับการประกันต่อ และเงินให้กู้ยืม

1.7.3.2 ลูกหนี้อื่น ๆ (Other Receivable) หมายถึง ลูกหนี้ที่ไม่ได้เกิดจากการดำเนินการค้าตามปกติของธุรกิจ เช่น ลูกหนี้ และเงินให้กู้ยืมแก่กรรมการ และลูกจ้าง เงินให้ยืมแก่บริษัทในเครือ และบริษัทร่วมหรือรายได้อื่น

1.7.4 การบริหารลูกหนี้ หมายถึง การที่ต้องมีประสิทธิผลเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เพราะลูกหนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างรายได้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างโอกาสในเรื่องของการได้เปรียบในการแข่งขันเพราะเราสามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้ในขณะเดียวกันยังเป็นการช่วยป้องกันหรือลดต้นทุนจากการเก็บหนี้ และหนี้สูญได้อีกประการหนึ่งด้วย

1.7.5 อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีที่มาติดต่อขอทำเรื่องผ่อนผันชำระหนี้ค่าไฟฟ้าแบ่งเป็น ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัท, เจ้าของกิจการ/ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, ข้าราชการเกษียณอายุ, เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่ และอาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา

1.7.6 ลักษณะที่อยู่อาศัย หมายถึง หมายถึง ที่อยู่อาศัยซึ่งจำแนกได้ตามวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเป็นส่วนใหญ่ โดยแยกออกเป็น เอกสารนี้เป็นการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.6.1. ตึก หมายถึง สิ่งปลูกสร้างซึ่งใช้คอนกรีต คอนกรีตบล็อก คอนกรีตอัดแผ่น อิฐฉาบปูน หรืออิฐไม่ได้ฉาบปูน

1.7.6.2. ครึ่งตึกครึ่งไม้ หมายถึง บ้านชั้นล่างเป็นอิฐฉาบปูน หรือคอนกรีต ส่วนชั้นบนเป็นไม้ หรือส่วนหนึ่งเป็นตึกอีกส่วนหนึ่งเป็นไม้ ในสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน รวมทั้งบ้านที่ข้างล่างเป็นตึก ข้างบนใช้ฝาเซลโลกรีต

1.7.6.3. ใช้วัสดุถาวรเป็นส่วนใหญ่ หมายถึง บ้านที่ใช้วัสดุถาวรในการก่อสร้างเป็นส่วนใหญ่ วัสดุถาวร ได้แก่ ไม้เนื้อแข็ง เช่น ไม้สัก ไม้ยาง ไม้เต็ง ไม้ตะแบก ไม้แดง เป็นต้น และคอนกรีต คอนกรีตบล็อก คอนกรีตอัดแผ่น สังกะสี อิฐทนไฟ

คำว่า “ส่วนใหญ่” ในที่นี้ให้พิจารณา จากส่วนประกอบของบ้านที่สำคัญ 5 อย่าง คือ เสา พื้น เครื่องบน ฝา และหลังคา ถ้าหากใน 5 อย่างนี้เป็นวัสดุถาวรเกินครึ่ง ให้ถือว่าเป็นส่วนใหญ่

1.7.6.4. ใช้วัสดุไม่ถาวรในท้องถิ่น หมายถึง บ้านที่ใช้วัสดุไม่ถาวรในการก่อสร้างทั้งหมด หรือ ส่วนใหญ่ วัสดุไม่ถาวร ได้แก่ วัสดุที่หาได้ตามท้องถิ่น เช่น แฝก ใบตองตึง ไม้ไผ่ ไม้รวก เป็นต้น ตัวอย่าง บ้านหลังหนึ่งมีเสา และเครื่องบนเป็นไม้เนื้อแข็ง มีฝา และพื้นเป็นไม้ไผ่ หลังคามุงจาก ให้ถือว่า บ้านหลังนี้มีลักษณะของที่อยู่อาศัยเป็น “ใช้วัสดุไม่ถาวรในท้องถิ่น”

1.7.6.5. ใช้วัสดุซึ่งใช้ประโยชน์อย่างอื่นมาแล้ว และอยู่ในสภาพผุพัง เช่น เศษไม้ สังกะสีใช้แล้ว ฯลฯ มาปะติดปะต่อกันเป็นบ้าน

1.7.7 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินรายได้หรือเงินที่ได้รับจากการทำงานโดยเฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีที่มาติดต่อขอทำเรื่องผ่อนผันชำระหนี้ไฟฟ้า แบ่งเป็นรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท, 5,001 -10,000 บาท, 10,001 -15,000 บาท, 15,001 -20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

1.7.8 ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ หมายถึง เวลาที่ต้องทำเงินมาชำระค่าไฟฟ้าก่อนวันที่กำหนด มิฉะนั้นผู้ใช้บริการทำเรื่องผ่อนผันชำระค่าไฟจะถูกตัดไฟฟ้า

1.7.9 จำนวนหนี้ที่ค้างชำระ หมายถึง เงินที่ยังไม่มีการชำระเงินต้น หรือดอกเบี้ย เมื่อถึงวันที่ครบกำหนดชำระเงินตามงวดที่กำหนดในสัญญา หรือเมื่อได้ทวงถาม หรือเรียกให้ชำระหนี้แล้ว แต่ในรายงานยอดค้างชำระเฉพาะเงินต้นตามสัญญาที่ค้าง ณ เวลาที่กำหนดยังไม่ได้คืน

1.7.10 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการติดตามหนี้ของผู้ใช้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านสถานที่

1.7.11 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง

เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการสงวนสิทธิ์ในชื่อของ บริษัทฯ เมื่อผู้ยืมได้เห็นชื่อของบริษัทฯ ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่ในที่สาธารณะ หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต หากฝ่าฝืนจะมีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิบัตร

1.7.12 ด้านกระบวนการติดตามหนี้ หมายถึง การจัดระบบการให้บริการติดตามหนี้ตามลำดับ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจนให้เข้าใจง่าย

1.7.13 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากองค์การไปสู่สาธารณชนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรับฟังความคิดเห็น และประชมติจากสาธารณชนที่มีต่อองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ ความรู้ และแก้ไขข้อผิดพลาดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.7.14 ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ของการบริหาร และจัดการหนี้ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยไม่ให้เกิดเป็นหนี้ค้างชำระ และแก้ไขหนี้ค้างชำระอย่างเป็นระบบ ทำให้ลูกหนี้มีเงินชำระหนี้คืนได้

1.7.15 ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้ หมายถึง สถานการณ์ทางเศรษฐกิจของลูกค้าในการบริหารจัดการหนี้ในการค้างชำระ

1.7.16 ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า หมายถึง เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจหลังการรับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งถ้าหากการรับรู้ในการทำงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าย่อมไม่พึงพอใจ และถ้าหากการรับรู้ในการทำงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้าสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมากโดยการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่เกิดจากรากการตลาด และฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม ซึ่งเกิดจากการผลิต และจากการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการเพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายใต้หัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทย และจังหวัดเพชรบุรี
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการวางแผน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารหนี้
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจของลูกค้า
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) Provincial Electricity Authority (PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจ สาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยา สूरศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เเดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้า ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ได้รับสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการก่อตั้งอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์(15MW) ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชน ได้รับประโยชน์ จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน มีสถานประกอบการ ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 มีหน้าที่กำหนดนโยบาย และแผนงาน ให้คำแนะนำ และหาวัสดุอุปกรณ์ให้หน่วยงานส่วนภูมิภาค รับผิดชอบจำหน่าย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่ 74 จังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง) คิดเป็นพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือร้อยละ 99 ของพื้นที่ประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมีสถานีไฟฟ้า 513 แห่ง สามารถแบ่งพื้นที่การจำหน่ายเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้โดยมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับเขตภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด/อำเภอ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยครอบคลุมจำนวน 73,371 หมู่บ้าน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค , 2559)

การแบ่งเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็น 4 ภาค แต่ละภาคแบ่งเป็น 3 เขตย่อย ดังนี้

2.1.1 ภาคเหนือ

- กพน.1 เชียงใหม่ รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา ลำปาง และลำพูน
- กพน.2 พิษณุโลก รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์
- กพน.3 ลพบุรี รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ และเพชรบูรณ์

2.1.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- กพฉ.1 อุตรธานี รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ อุตรธานี ขอนแก่น หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และสกลนคร
- กพฉ.2 อุบลราชธานี รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร และศรีสะเกษ
- กพฉ.3 นครราชสีมา รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

2.1.3 ภาคกลาง

- กพก.1 พระนครศรีอยุธยา รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สระบุรี ปทุมธานี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว
- กพก.2 ชลบุรี รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด
- กพก.3 นครปฐม รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม สมุทรสาคร เพชรบุรี กาญจนบุรี และราชบุรี (เฉพาะอำเภอบ้านโป่ง)

2.1.4 ภาคใต้

- กพต.1 เพชรบุรี รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ระนอง สมุทรสงคราม และราชบุรี (ยกเว้นอำเภอบ้านโป่ง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นใบเสร็จรับเงินที่แนบมา กรุณาไม่ทำกรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีที่มีเหตุจำเป็นและต้องยื่นเรื่องขอเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- กฟต.2 นครศรีธรรมราช รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ ภูเก็ต พังงา และสุราษฎร์ธานี

- กฟต.3 ยะลา รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ยะลา นราธิวาส ปัตตานี สงขลา สตูล และพัทลุง

สำนักงานไฟฟ้า เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี ซึ่งได้เปลี่ยนชื่อมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี(ชื่อเดิม) ได้รับการจัดตั้งขึ้นจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามผังการบริหารงานทางด้านต่างจังหวัด เมื่อปีพุทธศักราช 2503 เดิมชื่อการไฟฟ้าภาคใต้เขต 1 (กฟภ.1) ตั้งอยู่เลขที่ 86 หมู่ที่ 5 ถ.เพชรบุรี-หาดเจ้าสำราญ ต.โพไร่หวาน อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000 เป็นที่ตั้งของส่วนควบคุมการจ่ายไฟ SCADA ในปัจจุบัน มีเนื้อที่ประมาณ 10 ไร่เศษ สถานที่ตั้งของสำนักงานไฟฟ้า เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี เลขที่ 360 ถ.ราชดำเนิน หมู่ 4 ต.บ้านหม้อ อ.เมือง จ.เพชรบุรี จนถึงปัจจุบันในเนื้อที่ 5 ไร่ การบริการควบคุมของการไฟฟ้าในสังกัด รวม 6 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร และระนอง แบ่งออกเป็นการไฟฟ้าชั้น 1 จำนวน 6 แห่ง การไฟฟ้าชั้น 2 จำนวน 6 แห่ง การไฟฟ้าชั้น 3 จำนวน 14 แห่ง การไฟฟ้าชั้น 4 จำนวน 24 แห่ง



ภาพที่ 2.1 แผนที่ในจังหวัดเพชรบุรี

ที่มา : <http://www.kitmaiwatpho.com/datathailand/Province/61PBI.html>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทย และจังหวัดเพชรบุรี

ชนภณ สมหวัง. (2564) การระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทยในแต่ละระลอกที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงในวงกว้างนั้น เป็นคลัสเตอร์การแพร่ระบาดจากแหล่งอโคจร เกือบทั้งสิ้น

ที่ผ่านมาประเทศไทยค่อนข้างประสบความสำเร็จในการควบคุมโรคระบาด จนได้รับความชื่นชมอย่างกว้างขวาง โดยมีปัจจัยเกื้อหนุนได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณสุขที่เข้มแข็ง แต่ ณ วันนี้เป็นที่ชัดเจนว่าการระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย ในแต่ละระลอกที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงในวงกว้างนั้น เป็นคลัสเตอร์การแพร่ระบาดจากแหล่งอโคจรเกือบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสนามมวย บ่อนไก่ บ่อนการพนัน แหล่งบันเทิง กิจกรรมรื่นเริง และแคมป์คนงานที่กำลังแพร่หลาย และส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางอยู่ในปัจจุบัน สถานที่อโคจรนั้น ย่อมหมายถึงสถานที่อันไม่ควรเข้าไป หรือบุคคลที่ไม่ควรไปมาหาสู่ หรือสถานที่เสี่ยงต่อความเสียหายที่บุคคลไม่ควรเข้าไป รวมทั้งการเที่ยวไปอย่างไม่สมควรหรือความประพฤติที่ไม่เหมาะสม ดังปรากฏในพระพุทธศาสนาที่ท่านได้กำหนดสถานที่อโคจรที่พระภิกษุไม่ควรไปมาหาสู่ไว้ 6 ประการ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ที่ทวีความรุนแรง ทำให้ชีวิตประชาชนเปลี่ยนไปทั้งในด้านการดำรงชีวิต และหลาย ๆ ด้าน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ด้านเศรษฐกิจการดำรงชีวิตของประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาด ที่คนไทยกำลังเผชิญในระลอกที่ 3 นี้ ยอดผู้ติดเชื้อพุ่งสูงขึ้น ส่งผลให้ภาคบริการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบรุนแรงจากการดำเนินมาตรการควบคุมการระบาดที่เข้มงวด และจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศ ในขณะเดียวกัน ภาคการส่งออกยังได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าสำคัญ รวมทั้งการปิดเส้นทางขนส่งในบางประเทศ และการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน โดยผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องทำให้สภาพคล่องทางธุรกิจ ประสบปัญหา การผลิต และการลงทุนลดลง และส่งผลกระทบต่อภาคการจ้างงาน และรายได้ของครัวเรือน ซึ่งทำให้กำลังซื้อภายในประเทศปรับตัวลดลง ในขณะเดียวกัน การใช้จ่าย ภายในประเทศยังได้รับผลกระทบอีกทางจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และมาตรการควบคุม และป้องกันการระบาดโดยการปิดสถานประกอบการต่าง ๆ นอกจากนี้ เศรษฐกิจไทยยังมีแนวโน้มที่ต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงซ้ำเติมประชาชนตกงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ขาดรายได้ ส่งผลให้เกิดปัญหาภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของครอบครัว (ธนาคารแห่งประเทศไทย , 2563)

ในสถานการณ์ที่ปกติสถานที่ที่จัดเป็นอโคจรนั้น ย่อมเป็นสถานที่ที่จะเป็นอันตราย และก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิตทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเกียรติยศชื่อเสียง ข้อครหา นินทาต่าง ๆ ที่ท่านเรียกว่า ทำให้อุศลธรรมเจริญขึ้นมาได้ เพราะการไปเที่ยวตามแหล่งบันเทิง และแหล่งเสพสุรา เป็นต้นนั้น มีแต่สร้างความเสียหายทั้งสิ้น ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อย่างรุนแรง สถานที่อโคจร ก็ยิ่งทวีความเป็นอโคจรเพิ่มมากขึ้น เพราะพฤติกรรมใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

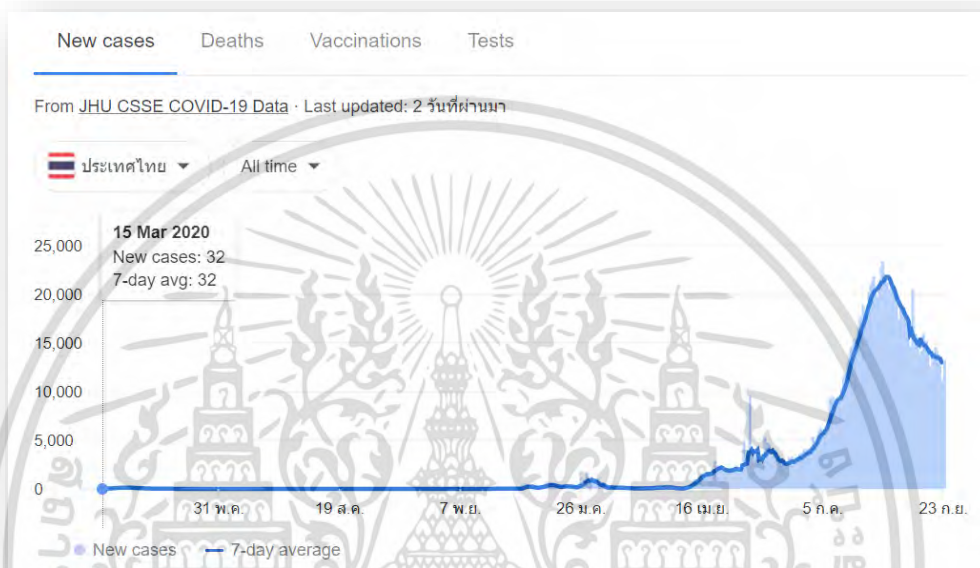
สถานที่อโคจร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้มีการแพร่ระบาดของไวรัสได้มากขึ้น ซึ่งเห็นได้ชัดเจนจากจำนวนผู้ติดเชื้อจากคลัสเตอร์แหล่งการพนัน สถานบันเทิง กิจกรรมรื่นเริงมีจำนวนมากขึ้นทั่วประเทศ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการแพร่ระบาดจากสถานที่อโคจรนี้ จะเห็นได้ว่า มาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก ความอ่อนแอของมาตรการทางด้านกฎหมาย และทางด้านสาธารณสุข ที่แม้ดูเหมือนจะมีความเข้มแข็งในข้อกฎหมาย และข้อปฏิบัติทางด้านสาธารณสุข ที่มีการกำหนดข้อกฎหมาย และข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเข้มงวด หากแต่ในทางปฏิบัติแล้วนั้นกลับมีความอ่อนแอเป็นอย่างยิ่ง เพราะข้อกำหนดต่าง ๆ เหล่านั้น ถูกปล่อยปละละเลยไม่ว่าจะด้วยเหตุปัจจัยใด ๆ ก็ตาม ประการที่สอง ความอ่อนแอทางด้านจริยธรรม สาเหตุสำคัญของการนำไปสู่การแพร่ระบาดอันเนื่องมาจากสถานที่อโคจรนั้น มิใช่เพียงแต่การละเลย ไม่ให้ความสำคัญต่อมาตรการทางด้านกฎหมาย และมาตรการทางด้านสาธารณสุขเท่านั้น หากแต่ยังมาจากการขาดสำนึกรับผิดชอบต่องานของตัวเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยขาดการมองว่าพฤติกรรมส่วนตัวนั้นมีแต่จะนำไปสู่ความเสี่ยงที่จะมีต่อชีวิต และสังคม และในท้ายที่สุดแล้วจะส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคม

เมื่อมองการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในแต่ละระลอก แม้จะมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียด แต่จุดที่เป็นปัจจัยหลักร่วมกันก็คือ ความอ่อนแอของการกำกับมาตรการทางกฎหมาย และมาตรการทางด้านสาธารณสุขให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีรากฐานสำคัญมาจากความเห็นแก่ตัวของบุคคลที่มีส่วนรับผิดชอบ การขาดสำนึกรับผิดชอบต่อชีวิต และสังคม แล้วจึงจะมีอะไรที่จะน่ากลัวเท่ากับการที่คนเราขาดจิตสำนึกที่มีต่อชีวิต และสังคมอีก เพราะถ้าขาดจิตสำนึกทั้งต่อชีวิตของตน และสังคมแล้ว เขาย่อมจะทำอะไรลงไปก็ได้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้สังคมจะอยู่ในภาวะวิกฤติอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด แต่ก็ยังมีผู้ที่มีใจที่จะไปเที่ยวแหล่งอโคจร ขาดจิตสำนึกในการตระหนักถึงภัยร้ายแรงของไวรัสโควิด และยังละเลยมาตรการด้านกฎหมาย และด้านสาธารณสุข จนทำให้เกิดการระบาดอย่างรุนแรงขยายออกไปในวงกว้างอยู่ในปัจจุบัน อันที่จริงแล้วในภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 นี้ สถานที่ใด บุคคลใด หรือกิจกรรมใดก็ตามที่เรามีความคุ้นเคยในชีวิตประจำวัน แต่ถ้าเสี่ยงต่อการทำให้เกิดการติดเชื้อ และระบาดของเชื้อแล้ว สถานที่ บุคคล และกิจกรรมนั้น ๆ ย่อมจัดเป็นอโคจรทั้งสิ้น ดังจะเห็นได้ว่า หลาย ๆ ประเทศ ก็กลายเป็นประเทศที่เป็นอโคจรไปเรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น ในปัจจุบัน แม้กระทั่งวัดเอง หรือกิจกรรมการทำบุญในทางศาสนา ก็อาจจัดเป็น “อโคจร” ได้เช่นกัน เพราะความเป็นอโคจรในปัจจุบันถูกกำหนดด้วยความหนาแน่นของผู้คน การพบปะกันของผู้คน การดื่ม การสังสรรค์ร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่การติดเชื้อ และแพร่เชื้อ คงปฏิเสธไม่ได้ว่า การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อมนุษย์ทั้งในด้านชีวิต เศรษฐกิจ และสังคม อย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เพราะนอกจากจะส่งผลกระทบต่อมนุษยชาติ ทำให้มนุษย์ต้องแสวงหาวิถีทางในการใช้ชีวิตใหม่หรือที่เรียกว่า ความปกติใหม่ (new normal) แล้ว การแสวงหาความรู้ความเข้าใจในความเป็นอโคจรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อ

เล็งการติด และแพร่เชื้อ ความเชื่อ และความหวังในการพึ่งวัคซีนแต่เพียงอย่างเดียว นั้น อาจไม่ทัน การที่จะช่วยระงับยับยั้งการแพร่ระบาด และความรุนแรงของไวรัสนี้ได้ และคงไม่ต่างอะไรกับการ หวังพึ่งสิ่งศักดิ์สิทธิ์หรือไสยศาสตร์ที่จะมาช่วยคลอบคลุ้มให้ชีวิตแคล้วคลาดปลอดภัยจากไวรัสโควิด แท้จริงแล้ว ความไม่ประมาท และความมีสำนึกในการดูแลป้องกันตนเอง อย่างน้อยหันไปสมทาน ศีลในยุคโควิด “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” ดังที่เคยสมทานเมื่อแรกเผชิญหน้าโควิดในรอบแรก ก็ จะทำให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อไวรัส หรืออย่างน้อยก็หยุดยั้งการแพร่ระบาดได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 2.2 กราฟสถิติผู้ติดเชื้อโควิด-19 ในประเทศไทย

ที่มา : <https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19>

สำหรับสถานการณ์การระบาด และการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในจังหวัดเพชรบูรณ์นั้น จังหวัด เพชรบูรณ์ได้มีมาตรการในการเฝ้าระวังติดตามผู้ที่เดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงที่มีการระบาดของ เชื้อไวรัสโควิด-19 โดยความร่วมมือทั้งจากฝ่ายปกครอง สาธารณสุข กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เฝ้าระวังในพื้นที่อย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ออกแถลงการณ์เกี่ยวกับสถานการณ์การติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่ โดยระบุว่าได้รับรายงานการสอบสวนโรคระบาดวิทยา จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ที่พบ ผู้ป่วยยืนยันติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ 1 คน ซึ่งเป็นรายแรก โดยผู้ป่วยรายนี้เป็นผู้ สัมผัสโรคจากผู้ที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ และมีอาการป่วยระบบทางเดินหายใจซึ่งต่อมาตรวจ พบว่าติดเชื้อไวรัสโควิด-19 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์. 2563) และต่อมาเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จังหวัดเพชรบูรณ์ได้ประกาศว่า มีผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นจำนวนมากที่สุด 357 คนโดยติดมาจากคนงานที่ทำงานอยู่แถวอำเภอเขาย้อย และมีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วทำให้ เพชรบูรณ์นั้นกลายเป็นพื้นที่สีแดงเข้มมากเรื่อย ๆ ทำให้ผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ของ

จังหวัดเพชรบุรีเป็นพื้นที่ที่อันตรายทั้งสิ้น เนื่องจากคนงานในอำเภอเขาย้อยอยู่ในเขตอำเภอต่าง ๆ ที่เดินทางไปทำงาน

ดังนั้น จังหวัดเพชรบุรีจึงประกาศมาตรการล้อมกรอบจังหวัดเพชรบุรี เป็นพื้นที่เสี่ยงไวรัสโควิด-19 สูง เนื่องจากมีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มจะแพร่ระบาดเพิ่มขึ้นอีก เพื่อให้การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีเป็นไปตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดให้พื้นที่จังหวัดเพชรบุรี เป็นพื้นที่เสี่ยงที่จำเป็นจะต้องยกระดับมาตรการในการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ที่เข้มข้นขึ้น โดยจังหวัดเพชรบุรีมีมติให้กำหนดมาตรการห้ามจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ทุกประเภท สถานที่จำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มทุกชนิด รวมถึงร้านค้า แผงลอย รถเข็น แผงผลไม้ หรือสถานประกอบการอื่นในลักษณะเดียวกัน ห้ามจัดให้มีสถานที่นั่งรับประทานโดยเด็ดขาด ยกเว้น การจำหน่ายเพื่อนำกลับไปรับประทานในที่พักเท่านั้น ให้ปิดตลาดนัด และสถานที่ที่มีลักษณะเดียวกันทุกแห่ง ห้ามการจัดเลี้ยงในงานบวช งานมงคลสมรส งานพิธีการศพ งานบุญทางศาสนา การไหว้บรรพบุรุษ และงานประเพณีทุกชนิด สำหรับการปฏิบัติในการจัดงานดังกล่าวให้ถือปฏิบัติตามประกาศกระทรวงวัฒนธรรม เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเทศกาล ประเพณี พิธีทางศาสนา และพิธีการต่างๆ โดยเคร่งครัด และขอความร่วมมือชาวอำเภออยู่ทองงดเว้นการเดินทางออกนอกพื้นที่โดยไม่จำเป็น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี, 2563) ซึ่งการประกาศพื้นที่เสี่ยง และยกระดับมาตรการในการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เข้มข้นขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการวางแผน

เป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องวางแผนเพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางเพื่อมุ่งสู่ผลสำเร็จที่คาดหวังในอนาคต ดังมีผู้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานจะประสบผลสำเร็จมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการวางแผน และถ้าวางแผนดี ก็เท่ากับปฏิบัติงานสำเร็จไปแล้วกว่าครึ่ง

การวางแผน คือ การหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยต่างๆ และมี เหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปโดยเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพที่สุด

2.3.1 ความสำคัญของการแผน

1. ช่วยลดการสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน
2. ทำให้มีการกำหนดขอบเขตในการทำงานที่แน่นอน และมีนโยบายที่ชัดเจน
3. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเตรียมรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนป้องกันการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การวางแผนเป็นเครื่องมือในการบริหารของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงาน ประสบผลสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดเวลา และทรัพยากร

5. การวางแผนจะช่วยให้เกิดการประสานสัมพันธ์ภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติ เป็นไปด้วยความราบรื่น และสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้

- คุณภาพของการวางแผนจะมีมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ความถูกต้อง ของสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. รู้ว่ากิจการมีทรัพยากรที่แท้จริงอยู่มากหรือน้อยเพียงใด
2. รู้ว่ากิจการขณะนี้ยืนอยู่ ณ จุดใด ที่แล้วมาสภาพของกิจการเป็นอย่างไรเคยประสบ ความสำเร็จหรือล้มเหลวมาอย่างไรบ้าง และเกิดขึ้นเพราะเหตุใด
3. รู้ว่าอนาคตธุรกิจต้องการอะไร เช่น ชื่อเสียง การเจริญเติบโต การเป็นธุรกิจผู้นำ เป็นต้น
4. รู้สถานการณ์รอบ ๆ ตัว ในขณะที่ทำงานวางแผน ว่ามีสภาพเป็นอย่างไรธุรกิจจุดอ่อนจุด แข็งอย่างไร สถานการณ์ภายนอกจะก่อให้เกิดผลได้ผลเสียต่อกิจการอย่างไร
5. สามารถทำนายสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างถูกต้อง หรือมีความใกล้เคียงความจริงมาก หรือน้อยเพียงใด

2.3.2 ข้อจำกัดของการวางแผน (Limit of Planning)

แม้การวางแผนจะมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทุกระดับ แต่การวางแผนก็ยังมีข้อจำกัด ซึ่งจะทำให้ แผนด้อยประสิทธิภาพลง ข้อจำกัดเหล่านั้น ได้แก่

1. ความแม่นยำถูกต้องของข้อมูลในอนาคต ดังที่กล่าวแล้วจากกระบวนการ วางแผนว่าจะต้องเริ่มจากการศึกษาสภาวะแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้ทราบถึง จุดอ่อนจุดแข็งภายใน ตลอดจนโอกาส และอุปสรรคที่เกิดขึ้น และมีอิทธิพลต่อ องค์กรจากภายนอก เพื่อนำมาใช้เป็นสมมติฐานสำหรับการพยากรณ์หรือการคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคต สำหรับการ วางแผน และการตัดสินใจทางการบริหาร ถ้าผลของการคาดเดามีความแม่นยำ ถูกต้อง องค์กรก็จะมี สิทธิที่จะยืนหยัดอยู่ในยุทธจักรธุรกิจได้อย่างสง่างาม และภาคภูมิใจ แต่ถ้าการพยากรณ์ หรือการ คาดเดาผิดความแม่นยำ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหาร และการดำเนินงาน
2. กีดกันความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ กระบวนการวางแผนทั้งหลายมักกระทำขึ้น โดยผู้บริหารแล้วจึงนำไปบังคับให้ผู้ปฏิบัติปฏิบัติตามแผนโดยเคร่งครัดโดยไม่มี การแสดงความคิดเห็น จึงเท่ากับเป็นการปิดกั้นความคิดของผู้ปฏิบัติ
3. ก่อให้เกิดปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน ในสถานการณ์ฉุกเฉินควรจะต้องมีการ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว แต่การวางแผนจำเป็นต้องใช้เวลา ดังนั้น ในสถานการณ์ดังกล่าวจึงทำให้ เกิดการล่าช้า

4. เสียค่าใช้จ่ายสูง

5. คุณค่าของแผนมีจำกัด ในกรณีที่มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งทำให้แผนที่ เคยถูกกำหนดไว้ และยังไม่บรรลุจุดประสงค์ในทางปฏิบัติต้องถูกยกเลิก

2.3.3 ลักษณะของการวางแผนที่ดี

1. มีความคล่องตัว (Flexibility) ลักษณะของแผนที่ดีต้องมีความคล่องตัวสูง สามารถเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสภาวะแวดล้อม ตลอดจนโอกาสใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้
2. มีความครอบคลุม (Comprehensiveness) ลักษณะของแผนมีทั้งที่เฉพาะเจาะจง และแผนรวมกิจกรรมทั้งหมดในองค์กร ดังนั้น แผนหลักหรือแผนระยะยาวควรเป็นที่รวมของกิจกรรมย่อย ๆ ทั้งหลายในองค์กร หรือแผนระยะสั้นทั้งหมดเข้าไว้โดยมุ่งให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หลักขององค์กร
3. ระยะเวลาแผน (Time Span) แผนที่ดีควรมีกำหนดระยะเวลาการเริ่มต้น และการสิ้นสุดของแผนไว้อย่างชัดเจนว่า จะทำอะไร เมื่อไร และจะสิ้นสุดกิจกรรมนั้นเมื่อไร
4. มีความคุ้มค่า (Cost Effectiveness) แผนที่ดีควรมีต้นทุนต่ำกว่าผลที่จะได้รับจากการใช้แผนนั้น โดยยึดหลักการประหยัด และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. มีความชัดเจน (Celerity or Specificity) แผนที่ดีต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ ทำอะไร ทำเมื่อไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร และทำเพื่ออะไรอย่างละเอียด เพื่อให้การดำเนินงานไปใช้ปฏิบัติสามารถกระทำได้ประสานสอดคล้องอย่างต่อเนื่อง
6. เป็นรูปแบบตามพิธีการ (Formality) แผนที่ดีต้องจัดวางขึ้นโดยผ่านขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ อย่างครบถ้วนซึ่งจะทำให้เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร
7. มีเหตุมีผล (Rationality) แผนที่ดีจะต้องถูกกำหนดขึ้นอย่างมีเหตุมีผลเป็นที่ยอมรับของบุคลากรทุกคนในองค์กร และสามารถปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้จริง
8. มีความสอดคล้อง (Relevance) แผนที่ดีจะต้องอยู่ในกรอบของวัตถุประสงค์ และนโยบายที่กำหนดไว้
9. มีลักษณะปกปิด (Confidentiality) แผนที่ดีจะต้องเปิดเผยรายละเอียดเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติ และผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น เพื่อป้องกันคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ
10. มีลักษณะเน้นอนาคต (Future Oriented) เพราะว่าการวางแผนคือการระบวนการต่าง ๆ ในการตัดสินใจในปัจจุบัน เพื่อการปฏิบัติการในอนาคต ดังนั้นแผนที่ดีจึงต้องมุ่งเน้นการตอบสนองการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ
11. มีความต่อเนื่อง (Continuous Process) แผนที่ดีต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตลอดจนการต่อเนื่องของแผน และการบริหารเพื่อให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4 การวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนทั่วไป และการวางแผนกลยุทธ์ ย่อมมีความแตกต่างกัน ทำให้ต้องศึกษาเพื่อให้

เข้าใจความหมายของการวางแผนกลยุทธ์ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษานี้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การกระทำใด ๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มความแข็งแกร่ง หรือความมั่นคงของบริษัทเมื่อเทียบกับบริษัทคู่แข่ง
- กระบวนการที่ทำให้ธุรกิจสามารถเอาชนะคู่แข่งทางการค้าได้มีประสิทธิภาพที่สุด ภายใต้เงื่อนไขทรัพยากรที่มีอยู่
- การคิดอย่างมีระบบ ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ในงานที่ทำ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ หาเหตุผลที่สามารถเจาะจงเข้าถึงแก่นของปัญหาอย่างแท้จริง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ ต่อคู่แข่ง
- กระบวนการของการคิด และตัดสินใจในปัจจุบันว่า จะมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้องค์การมีชัยชนะเหนือคู่แข่ง และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ภายใต้สถานการณ์แวดล้อม
- การกำหนดขั้นตอน และทิศทางดำเนินงานในระยะยาวที่สามารถปฏิบัติได้จริง ภายใต้การคาดเดาสถานการณ์แวดล้อมในอนาคต ทั้งภายใน และภายนอก
- การวางแผนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกสถานประกอบการโดยพิจารณาทั้งข้อจำกัด และโอกาส ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจ

2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารหนี้

2.4.1 ความหมายของการบริหารหนี้

ให้นิยามคำว่า หนี้ คือ เงินที่ผู้หนึ่งติดค้างอยู่ซึ่งจะต้องใช้ให้แก่อีกผู้หนึ่ง
 รัตนกรรณ์ เชาวลิตตระกูล. (2559) ลักษณะที่สำคัญ และประเภทของหนี้สินสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- 1) ลักษณะที่สำคัญของหนี้สิน ดังนี้
 - เป็นภาระผูกพันในปัจจุบันที่เกิดจากเหตุการณ์ในอดีตของกิจการ เนื่องจากการประกอบธุรกิจทางการค้า เช่น การซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ การให้บริการเป็นเงินเชื่อ การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน
 - เป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เจ้าของกิจการต้องชดใช้ด้วยเงินสดสินทรัพย์อื่นหรือบริการตามที่ได้ตกลงกันได้
 - สามารถกำหนดมูลค่าของหนี้สิน และวันที่ครบกำหนดชำระหนี้ได้
 - สามารถระบุผู้รับเงินได้
- 2) ประเภทของหนี้สิน หนี้สินมีระยะเวลาในการชำระหนี้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับข้อตกลง ดังนั้น การจำแนกประเภทหนี้สินจะพิจารณาจากความแตกต่างของระยะเวลาในการชำระหนี้ ซึ่งจำแนกได้ 2 ประเภท ดังนี้

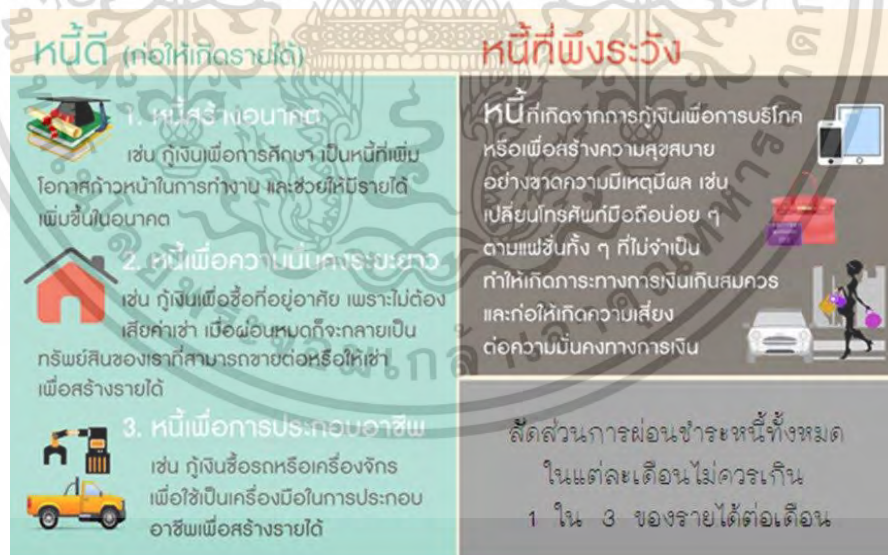
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- หนี้สินหมุนเวียน (Current Liabilities) หมายถึง หนี้สินที่มีระยะเวลาครบกำหนดในการชำระคืนภายใน 12 เดือน นับจากวันที่ทำการกู้ อาจชำระด้วยเงินสดหรือสินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

- หนี้สินระยะยาว (Long-term Liabilities) หมายถึง หนี้สินที่มีระยะเวลาในการชำระหนี้คืนเกินกว่า 1 ปี หรือเกินกว่ารอบระยะเวลาดำเนินงานตามปกติ

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560) การเป็นหนี้ไม่ใช่สิ่งเลวร้ายเสมอไป เพราะบางครั้งเราอาจต้องใช้เงินเพื่อซื้อสินค้า และบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และอนาคตแต่ยังมีเงินไม่พอในตอนี้ เช่น บ้าน การทำกิจการส่วนตัว ซึ่งหลักการสำคัญในการตัดสินใจเป็นหนี้คือ ควรเลือกก่อหนี้ดีซึ่งได้แก่ หนี้ที่จะสร้างอนาคตหรือความมั่นคงระยะยาว และหลีกเลี่ยงการก่อหนี้ที่พึงระวังซึ่งได้แก่ หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มหรือไม่ได้ช่วยเพิ่มความมั่นคงทางการเงิน เช่น หนี้เพื่อการอุปโภคบริโภค เป็นต้น เพราะเมื่อเป็นหนี้แล้วเรามีหน้าที่ต้องใช้เงินต้นรวมถึงดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จะตามมาทั้งหมด

นอกจากนี้ เมื่อคิดจะก่อหนี้ ต้องมีการวางแผน และบริหารจัดการเงินที่ได้มาให้ดี เพื่อให้สามารถชำระคืนหนี้ได้ตรงตามเวลา และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจได้โดยไม่สร้างภาระจนเกินตัว ซึ่งรวมถึงการหาข้อมูลจากสถาบันการเงินหลาย ๆ แห่ง เพื่อใช้เปรียบเทียบหาสินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ และได้รับสิทธิประโยชน์มากที่สุด และอย่าลืมอ่านสัญญาารวมทั้งเอกสารอื่น ๆ ให้เข้าใจอย่างถี่ถ้วนก่อนทำสัญญาสินเชื่อ



ภาพที่ 2.3 การวางแผนการบริหารหนี้

ที่มา : <https://www.1213.or.th/th/moneymgt/debtmgmt/Pages/debtmgmt.aspx>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.2 วัตถุประสงค์ของการบริหารลูกหนี้

ลูกหนี้เป็นสินทรัพย์หมุนเวียนที่กิจการมีการขายสินค้า และบริการที่เป็นเงินสด และการขายเป็นเงินเชื่อ โดยมีระยะเวลาในการเรียกเก็บหนี้ผู้บริหารงานทางการเงินจึงมีความจำเป็นในการหากลยุทธ์ให้บัญชีลูกหนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีคุณภาพ มีค่าใช้จ่ายต่ำในการเรียกเก็บหนี้ ดังนี้

1. เพื่อรักษาสภาพคล่อง (Liquidity) คือ บริหารให้ลูกหนี้มาชำระหนี้แก่กิจการสามารถเปลี่ยนลูกหนี้เป็นเงินสดได้โดยง่ายเพื่อรักษาสภาพคล่อง และสามารถนำเงินมาใช้หมุนเวียน

2. เพื่อเพิ่มพูนกำไร (Profitability) กิจการมีการเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้นโดยมีนโยบายการให้เครดิตลูกค้า นั้นหมายถึงกิจการมีกำไรมากขึ้นในขณะเดียวกันกิจการต้องมีความระมัดระวังไม่ปล่อยเครดิตมากเกินไปเพราะอาจทำให้เกิดความเสี่ยงจากการมีหนี้สูญจากการเก็บหนี้ไม่ได้

3. เพื่อมีโอกาสทางการค้าที่ดีกว่าคู่แข่ง (Competitive) กิจการมีนโยบายการให้เครดิตแก่ลูกค้า มีการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ ทำให้ลูกค้ามีการพิจารณาที่จะซื้อสินค้าจากกิจการมากกว่า หากกิจการมีนโยบายการบริหารลูกหนี้ที่รัดกุม มีนโยบายการจัดเก็บหนี้ที่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้มีโอกาสทางการค้าเหนือคู่แข่งขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง และมีความได้เปรียบทางการค้า

4. ความเสี่ยงต่ำที่สุด และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (Minimized Risk and Minimized Cost) เมื่อกิจการให้เครดิตกับลูกค้า และเกิดบัญชีลูกหนี้ขึ้น กิจการย่อมมีความเสี่ยงในการเกิดหนี้สูญ ผู้บริหารจึงต้องมีการบริหารลูกหนี้ให้เกิดหนี้สูญน้อยที่สุด และกำหนดมาตรฐานการให้เครดิตเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการถือบัญชีลูกหนี้ต่ำที่สุด เช่น ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงหนี้ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบันทึกบัญชีค่าเสียโอกาส ดอกเบี้ยจ่ายชำระหนี้หนี้สูญ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.4.3 ต้นทุนเกี่ยวข้องกับลูกหนี้

ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการมีลูกหนี้ และการบริหารลูกหนี้มีดังนี้

1. ต้นทุนในลูกหนี้การค้า การลงทุนในสินค้าหรือบริการเพื่อขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกหนี้การค้าก่อนที่จะถึงกำหนดการชำระเงิน หรือเรียกว่าต้นทุนเสียโอกาส (Opportunity Cost) คือการนำเงินไปลงทุนในลูกหนี้การค้า แทนที่จะนำเงินส่วนนี้ไปลงทุนเพื่อหาผลประโยชน์อย่างอื่น

2. ต้นทุนส่วนลดเงินสด คือเป็นแรงจูงใจในการเสนอส่วนลดให้ลูกค้าถ้าชำระค่าสินค้าหรือบริการเป็นเงินสดเร็วขึ้น

3. ต้นทุนในการบริหารลูกหนี้ และการเรียกเก็บหนี้ในการขายสินค้าหรือบริการเป็นเงินเชื่อ กิจการมีงานเพิ่มขึ้นมากกว่าการขายสินค้าหรือบริการเป็นเงินสด เช่น ค่าจ้างพนักงานบันทึกข้อมูลลูกหนี้ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงหนี้ เป็นต้น

4. จำนวนหนี้สูญ คือความเสี่ยงที่เกิดจากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้จึงตัดเป็นหนี้สูญ ดังนั้น กิจการมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดจำนวนหนี้สูญเมื่อเทียบกับยอดขายเพื่อเป็นการวางแผนในการปฏิบัติงาน

2.5 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตสถาน. (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2560) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวก และทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

2.5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow , 1943) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลา และพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละชั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในชั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์. (S. M. Freud , 1856) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่ม และควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

2.6 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

2.6.1 คำนิยามของแนวคิดทัศนคติ

ทัศนคติเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยทำให้เราสามารถเข้าใจในพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของมนุษย์ได้เป็นอย่างมาก สำหรับคำว่า “ทัศนคติ” นั้นได้มีนักวิชาการ และนักจิตวิทยาให้เอกสารนี้ความหมาย หรือคำจำกัดความไว้มากมายแตกต่างกันตามทัศนะของแต่ละบุคคล ซึ่งมีดังต่อไปนี้ การคำไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Lutz, R.J. (1991) ให้ความหมายของ ทศนคติ (Attitude) ไว้ว่าเป็นแนวโน้มการตอบสนองที่เกิด จาก การเรียนรู้ (Learned Predisposition to Response) ต่อวัตถุ (Object) หรือ ประเภทของวัตถุ (Class of Objects) ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบของความชอบ (Favorable) หรือไม่ชอบ (Unfavorable) และแสดงออกอย่างสอดคล้องกัน (Consistently) และได้สรุป คุณลักษณะที่สำคัญของทศนคติแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะที่ 1 วัตถุ หรือสิ่งที่มีผลต่อทศนคติ (Attitude Objects) ทศนคติเป็นเรื่อง เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude Objects) อาจหมายถึงวัตถุ (Objects) เช่น ประเภทสินค้า ตราสินค้า ร้านค้า เป็นต้น หรืออาจหมายถึงบุคคล (Person) ประเด็น (Issue) เช่น ทศนคติในเรื่อง ความเท่าเทียมกัน ทศนคติต่อประเด็นการทำแท้ง เป็นต้น และพฤติกรรม (Behavior) เช่น ทศนคติ ต่อการซื้อสินค้า หรือทศนคติต่อ การลงสมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้นนอกจากนี้สิ่งที่มีผลต่อ ทศนคติ (Attitude Object) อาจเป็นสิ่งเดียว คนเดียว เรื่องเดียว ประเด็นเดียว พฤติกรรมเดียว หรือหลายสิ่ง (Collection of Items) และจะมีลักษณะเฉพาะ (Specific) หรือเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป (General) ก็ได้

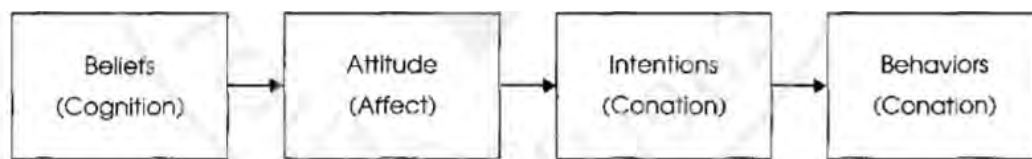
ลักษณะที่ 2 ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Attitude are Learned) คนเรา เรียนรู้ถึงความรู้สึก (Feeling) ของตัวเองจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ (Objects) หรือประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ที่มีกับวัตถุนั้น ๆ หรือในบางครั้งอาจเกิดจากทั้งสองปัจจัยร่วมกัน โดยทศนคติ นี้สามารถสร้างขึ้นได้ และเปลี่ยนแปลงได้จากคุณลักษณะนี้ของทศนคติ นักการตลาดทั่วไปจึง พยายามสร้างหรือปรับทศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับตราสินค้าของตน โดยถ่ายทอด ผ่านการสื่อสารทาง การตลาดในรูปแบบต่าง ๆ

ลักษณะที่ 3 ทศนคติเป็นแนวโน้มการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Attitude are Predispositions to Respond) ทศนคติไม่สามารถมองเห็นได้ (Unobservable) มีลักษณะ ซ่อนเร้น (Covert) เป็นการตอบสนองจากภายใน (Internal Reactions) ดังนั้น ทศนคติที่ได้ศึกษา เป็นเพียงโครงสร้างสมมติ(Hypothetical Construct) จากการมีอยู่ของ ทศนคติเป็นความพยายาม ของนักวิชาการที่ต้องการจะอธิบายพฤติกรรมของบุคคลหรือผู้บริโภค โครงสร้างของทศนคติมี ลักษณะเป็นการก่อรูปทางความคิดที่มีการจัดระเบียบ (Attitude Have Structure) มีความคงอยู่ อย่างถาวร ซึ่งทศนคติไม่ได้ยึดติดเดี่ยวตามล ำพัง แต่เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันเป็นกลุ่มๆ ตามความ สอดคล้องกัน (Consistency) ทศนคติต่อลักษณะเฉพาะเรื่องอาจน ำไปอธิบายเรื่องทั่วไปของกลุ่ม เรื่องนั้นได้ (Generalizable) และทศนคติต่อเรื่องต่าง ๆ ก็มีความสำคัญมากน้อยไม่เท่ากัน

ลักษณะที่ 4 ทศนคติเป็นการตอบสนองที่ สอดคล้องกับความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ (Consistency Favorable or Unfavorable Response) ทศนคติทำหน้าที่เป็นกลไกการจัดระเบียบของบุคคล (Organizing Mechanisms) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพอใจ หรือไม่พอใจ อันส่งผลต่อการแสดงออกด้านพฤติกรรม อีกทั้งรูปแบบ (Pattern) ของพฤติกรรมที่มีลักษณะค่อนข้างคงที่ โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบมิติของทัศนคติเป็น 3 มิติคือ ทัศนคติมีทิศทาง (Direction) เช่น ชอบหรือไม่ชอบ ต่อมาคือ ทัศนคติมีระดับ (Degree) เช่นชอบมากหรือ ชอบน้อย และความมั่นใจในการแสดงทัศนคติ



ภาพที่ 2.4 ลักษณะทั้ง 4 องค์ประกอบของทัศนคติ ของ Lutz

ที่มา : Lutz, R.J. (1991). Perspectives in consumer behavior (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

2.6.2 องค์ประกอบของทัศนคติ (Attitude components)

นักวิชาการได้เสนอความคิดไว้ 3 แบบ คือ ทัศนคติแบบ 3 องค์ประกอบ ทัศนคติแบบ 2 องค์ประกอบ และ ทัศนคติแบบ 1 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็น 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบ - ไม่ชอบ หรือทำทางที่ดี - ไม่ดี 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึงแนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติมีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Kretch, Crutchfield , Pallachey (1962) และ Triandis (1971)

2. ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Katz (1950) และ Rosenberg (1956, 1960, 1965)

3. ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียวคือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Bem Fishbein (1970) Ajzen (1975) และ Insko (1976)

Sharon และ Saul (1996: 370) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อเชิงการประเมินเป้าหมาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อจินตนาการและการจำ

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือลบ หรือทั้งบวกและลบต่อเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือสงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรมหรือแนวโน้มของการแสดงออกต่อเป้าหมาย

Gibson (2000: 103) กล่าวว่า ทักษะคือ เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะมีทักษะที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่ออันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบหนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทักษะ 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทักษะคือการได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อแม่ครูหรือกลุ่มของเพื่อนๆ

2. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทักษะจะประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคลความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้ จะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทักษะจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่แสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตรให้ความอบอุ่น ก้าวร้าวเป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือประเมินออกมาได้ จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทักษะ

Schermerhorn (2000: 76) กล่าวว่า ทักษะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้าน ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทักษะที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคน หรือสิ่งของและข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันทาคความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล ซึ่งได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล

Katz (อ้างถึงใน Loudon และ Della Bitta, 1993: 425) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) ทัศนคติช่วยให้เราปรับตัวเข้าหาสิ่งๆ ทำให้ได้รับความพึงพอใจหรือได้รางวัลขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงต่อสิ่งๆที่ไม่ปรารถนา ไม่พอใจหรือให้โทษนั้น คือ ยึดแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด และหลีกเลี่ยงสิ่งๆที่เป็นโทษให้เกิดน้อยที่สุด

ซึ่งช่วยในการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้น เกิดความพอใจ คือ เมื่อเราเคยมีประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก่อน และเราได้ประสบกับสิ่งนั้นอีก เราจะพัฒนาการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ

2. หน้าที่ในการป้องกันตน (Ego – defensive function) ทักษะจิตช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตนต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจและแสดงออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันต่อตนเอง ใช้ในการปกป้องตัวเองโดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเลียงจากสิ่งที่ไม่พอใจ หรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า

3. หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม (Value expressive function) ในขณะที่ทัศนคติที่ปกป้องตนเอง ได้สร้างขึ้นเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของตนเอง หรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริงไม่ให้ปรากฏ แต่ทัศนคติที่ทำหน้าที่แสดงออกถึงค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเอง ทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง เป็นการแสดงออกทางทัศนคติที่จะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคตินั้นออกมา เพราะเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

4. หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge function) มนุษย์ต้องการเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ รอบข้าง ดังนั้นจึงต้องแสวงหาความมั่นคงความหมาย ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น ทัศนคติจะเป็นสิ่งที่ใช้ประเมิน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบ หรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับอ้างอิง เพื่อหาทางเข้าใจให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่าย ๆ ขึ้น เพราะคนเราได้รับรู้แล้วครั้งหนึ่งก็จะเก็บประสบการณ์เหล่านั้น ๆ ไว้เป็นส่วน ๆ เมื่อเจอสิ่งใหม่จะนำประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมมาเป็นกรอบอ้างอิงว่าสิ่งใดควรรับรู้สิ่งใดควร หลีกเลียง ซึ่งทัศนคติช่วยให้คนเราเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเรา โดยเราสามารถตีความ หรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้

2.6.3 หน้าที่ของทัศนคติ (The functions of Attitudes)

2.6.3.1 ทัศนคติมีผลต่อกระบวนการทางสมองของมนุษย์

ทัศนคติมีผลต่อกระบวนการทางสมองของมนุษย์ เช่น การรับรู้ และการเรียนรู้ การมีทัศนคติที่ดีช่วยให้มีความตั้งใจที่จะรับรู้ เกิดการเรียนรู้ และความพยายามที่จะเข้าใจบุคคลหรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน

จากงานวิจัยที่ให้นักศึกษาสองมหาวิทยาลัยคุณภาพยนตร์การแข่งขันฟุตบอลระหว่างมหาวิทยาลัยทั้งสอง เมื่อดูจนจบการแข่งขันแล้วถามผู้ดูว่าฝ่ายใดทำผิดกติกาอย่างน้อยแค่ไหน พบว่านักศึกษาผู้ดูจะมองเห็นฝ่ายตรงกันข้ามทำผิดกติกาเป็นจำนวนมากกว่าที่ฝ่ายนั้นมองเห็นพวกเขาเพียงคนเดียวทำผิดถึงสองเท่า

2.6.3.2 ทัศนคติมีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ทัศนคติมีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ การมีทัศนคติเหมือน ๆ กับกลุ่มจะช่วยให้ได้รับการยอมรับเข้าเป็นกลุ่มเดียวกันมากขึ้น ซึ่งตามปกติคนเรามักจะเลือกสร้างความสัมพันธ์กับคนที่มีความคิดคล้าย ๆ กัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ทางวิชาการเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นว่ามีประโยชน์ในการนำมาใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีเห็นผิดไปจากเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6.3.3 ทักษะคิดจะแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่จะกระทำ

ทักษะคิดจะแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่จะกระทำ คือการกระทำใด ๆ ที่มักจะสัมพันธ์กับทักษะคิด แต่บางกรณีการมีทักษะคิดทำให้คนเราไม่กระทำบางอย่าง การมีความเชื่อความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งอย่างแน่น จะทำให้ไม่ยอมรับ ไม่กระทำในสิ่งที่ตรงกันข้าม หรือที่ไม่ตรงกับทัศนคติของตัวเอง

2.6.3.4 การมีทัศนคติต่อบุคคลอื่นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น

การมีทัศนคติต่อบุคคลอื่นมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น ครูมีทัศนคติไม่ดีต่อนักเรียนคนหนึ่ง เด็กจะรับรู้ และอาจมีปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพฤติกรรมต่อต้านเฉยชา หรือการไม่สนใจ

2.6.3.5 การทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

การทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นมา ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ เกิดเป็นกฎเกณฑ์ กฎหมายได้ เช่น ถ้าคนในสังคมเคยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำแท้ง แต่จากการเปลี่ยนทัศนคติหรือการสร้างทัศนคติใหม่เกี่ยวกับการทำแท้ง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับการทำแท้งขึ้นตามมาได้ เป็นต้น

2.7 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า

สิ่งที่เรามักจะได้ยินกันบ่อยๆ ในเรื่องของการบริการก็คือ เรื่องการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) นั้นหมายความว่าส่งมอบการบริการตามเป้าหมายของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. การส่งมอบการบริการ(Touch Point) คือในการให้บริการลูกค้าของบริษัทจะมีจุดสัมผัสบริการอะไรบ้าง เช่น พนักงานขาย Call Center เคนเตอร์ชำระเงิน เป็นต้น ที่ต้องทำให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการจะส่งมอบให้แก่ลูกค้า

2. ความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย ที่ต้องดูว่าลูกค้ากลุ่มใดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และต้องดูด้วยว่าความต้องการของลูกค้าคืออะไร

3. ธุรกิจอยู่รอดก็จะเป็นในเรื่องของการให้บริการแต่ไม่ใช่ว่าต้องตามใจลูกค้าไปเสียทุกอย่าง แต่จะต้องมีการวางแผนว่าจะต้องให้บริการอย่างไรให้ลูกค้าพึงพอใจ และจะสามารถตอบโจทย์ธุรกิจคือ ในส่วนของบริษัทมีกำไร และอยู่รอดไปได้

เกณฑ์ในการที่จะช่วยให้การบริการลูกค้าออกมาอย่างมีคุณภาพ ดังนี้

1. เวลา (Time) เวลาให้บริการ และเวลารอคอย

2. ความถูกต้องที่เป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าที่ปัจจัยหลัก ๆ ก็คือ พนักงานนั่นเอง เช่น ทวนความต้องการของลูกค้า เป็นผู้ที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้ตรงความต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความสม่ำเสมอ (Consistency) ที่จะสามารถรักษามาตรฐานในการบริการให้ต่อเนื่องสม่ำเสมอให้เหมือนกันใน ทุก ๆ ครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ รักษาระดับให้ได้ตามมาตรฐานทุกครั้ง ทุกที่ ทุกเวลาด้วย

อาศยา โขติพานิชย์. (2559) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดี สิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2560) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้นแต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรม ผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จากข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการลูกค้า คือ การบริการที่เกี่ยวกับการตอบโต้ทั้งหมดกับลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบริษัท โดยที่ไม่ต้องสนับสนุนลูกค้าทั้งหมดก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น เวลาที่เราไปกินร้านอาหาร การให้บริการลูกค้าคือ เมื่อคุณสั่งอาหารพนักงานจะเอาเมนูมาให้ จดรายการอาหาร นำเอาอาหารมาเสิร์ฟ จนไปถึงการชำระเงินต่างๆ แต่พนักงานไม่ต้องมาช่วยคุณสอนวิธีการกิน หรือ วิธีการจ่ายเงินต่างๆ

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจของลูกค้า

วิโรท สันติประภพ. (2563) ได้ให้ความหมายของสภาพทางเศรษฐกิจของลูกค้า ไว้ว่าเราควรมองให้เห็นบริบทการเปลี่ยนแปลงในภาพใหญ่ โดยต้องทำความเข้าใจว่าสิ่งที่มากระทบตัวเราเป็นการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นหรือเป็นเรื่องที่ใหญ่กว่านั้น เพื่อจะรับมือได้ถูกต้องสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจไทยมีอย่างน้อย 4 เรื่องสำคัญ ได้แก่

เรื่องแรก คือ เทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงเร็วมากประสิทธิภาพสูงขึ้นมา สามารถตอบโจทย์หลากหลายด้วยต้นทุนที่ถูกลงมาก เช่น เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การซื้อขาย และการทำธุรกรรมทางการเงินมาอยู่บนสมาร์ตโฟน เทคโนโลยีแพลตฟอร์มที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายทำให้เกิดเศรษฐกิจเชิงแบ่งปัน (sharing economy) ธุรกิจต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของทรัพยากรเอง สามารถใช้ร่วมกันได้ นอกจากนี้ ยังมีเทคโนโลยีอีกมากกำลังจะเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจในโลก ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์สามมิติ Artificial Intelligence (AI) machine learning หรือเทคโนโลยีชีวภาพ เรียกได้ว่าไม่มีธุรกิจใดที่จะไม่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากเทคโนโลยีที่นับวันจะยิ่งเปลี่ยนแปลง

เร็วขึ้น เอกสารนี้เร็วขึ้น เอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสำคัญที่เป็นสาเหตุคือ จำนวนรายได้ที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย การเป็นหนี้ในระบบ จากแหล่งอื่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมของตนเองคือ ขาดความรู้ในการวางแผนทางการเงิน ปัญหา สุขภาพในครอบครัว ไม่มีวินัยในการใช้เงิน แนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ คือ มาตรการที่ 1 พนักงานสินเชื่อออกติดตามหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ส่วนต่างที่เกิดขึ้น มาตรการที่ 2 ขยายเวลาในการชำระหนี้ และมาตรการที่ 3 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ย รายเดือนมาตรการที่ 4 ตามหนี้จากผู้ค้าประกัน และมาตรการที่ 5 ยื่นฟ้องศาลเพื่อยึดทรัพย์

ทับทิม แก้ววันนา อมรรวรรณ รังกุล และวิเชียร วรพุทธพร. (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตมหาสารคาม พบว่า

1. ผลการวิจัยสภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกด้านเศรษฐกิจ และการเมือง มีผลกระทบต่อการแก้ไขการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และปัจจัยที่มีอิทธิพล ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาซึ่งถือเป็นจุดแข็งของธนาคาร คือด้านเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการ ติดตามใช้ในการทวงถามหนี้ และการชำระหนี้ ส่วนจุดอ่อนของธนาคารคือ พนักงานขาดทักษะการ ติดตามทวงถามหนี้ขาดความรู้เกี่ยวกับทักษะการเจรจาเร่งรัดหนี้โอกาส คือผู้บริหารให้ความสำคัญ และเน้นการติดตามหนี้อย่างเร่งด่วน ส่วนอุปสรรค คือการย้ายถิ่นฐานของลูกหนี้ติดต่อไม่ได้ และ ลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้

2. ผลการวิจัยสาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนผังก้างปลา ด้านบุคลากร คือพนักงานไม่เพียงพอ ด้านกระบวนการ คือการติดตาม และทวงถามล่าช้า ด้านการสนับสนุน คือรถที่ใช้ในการออกติดตาม หนี้ไม่เพียงพอ

3. แนวทางในการแก้ไข คือ จัดทำแผนการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการให้รางวัลพิเศษในการเร่งรัดหนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจ การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการติดตามหนี้ และการเจรจากับลูกหนี้การออกไปพบลูกหนี้ถึงบ้าน และที่ทำงานเพื่อให้ความรู้ด้านการบริหาร และการจัดการการเงิน

ชัยยุท พวงสวัสดิ์. (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการติดตามหนี้ค้างชำระด้วยอุปกรณ์ฟ็อกเก็ต พีซี พบว่า การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรจะเป็นลักษณะติดตาม ควบคุม และกำกับดูแลเงินกู้ และหาก ลูกค้าผู้กู้รายใดไม่สามารถชำระหนี้ได้ ภายในกำหนดเวลาของงวดชำระหนี้ก็จะทำให้เกิดปัญหาหนี้ ค้างชำระ ซึ่งธนาคารจะต้องตั้งงบประมาณเพื่อสำรองหนี้ที่สงสัยจะสูญ ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรซึ่งมีจำนวนมากจึงทำให้มีลูกค้าผู้กู้จำนวนมากด้วย การปฏิบัติงาน ในห้องที่ พนักงานพัฒนาธุรกิจจะต้องนำข้อมูลลูกค้ารายคนทำการบันทึกข้อมูลเหตุของการผ่อนผัน ชำระหนี้การประกอบอาชีพในปัจจุบัน ตลอดจนการกำหนดชำระคืน และเมื่อกลับถึงหน่วยอำเภอ เชียงคำจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Excel ที่จัดทำขึ้นใช้งาน ใน ธ.ก.ส. สาขาเชียงคำ ทำให้เกิดปัญหาการทำงาน

ปรานี คณะราช. (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการ คลัง ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบ

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านการเงิน และการคลัง ของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลังตาม หลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน บุคลากรด้านการเงิน และการคลังของเทศบาลตำบลในจังหวัด ร้อยเอ็ด ที่มีอายุตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลังตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงิน และ การคลัง ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการจัดสรรบุคลากรในงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีการนำมาตรการประหยัดมาใช้เพื่อลด ค่าใช้จ่าย ส่วนด้านคุณภาพของงาน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล ตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานไม่ได้พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานไม่ได้รับ โอกาสการฝึกอบรม และบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน

มยุรี กำจร. (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพการ ดำเนินงานของธุรกิจสินเชื่อในประเทศไทย พบว่า ด้านการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการกำหนด วิธีการให้สินเชื่อเป็นการวางแผนขั้นต้นที่จะทำให้ดำเนินงานด้านสินเชื่อเกิดประสิทธิภาพ ลูกหนี้ชำระ หนี้ได้ตรงตามเวลา ทำให้ลดระยะเวลาการชำระหนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเวลา การบริหารลูกหนี้ด้านการกำหนดนโยบายการจัดเก็บหนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการ ดำเนินงานโดยรวม ด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา

योगโย เหลืองกระโทก. (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบการเจรจาต่อรองกับประสิทธิผลของการติดตามหนี้ของพนักงานติดตาม หนี้ บริษัท กรัณฑ์การกฎหมาย จำกัด พบว่า พนักงานติดตามหนี้จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมาย และประสิทธิผลในการเรียกเก็บหนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของพนักงานติดตามหนี้แต่ละบุคคล ซึ่ง มีความแตกต่างกันไปเช่น พนักงานติดตามหนี้บางคนอาจมีความเข้าอกเข้าใจลูกหนี้อย่างรับฟังปัญหา ช่วยเหลือ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ รายละเอียดรอบคอบ รู้จักควบคุมอารมณ์ กล่าวว่าการแบ่งแยกลักษณะของบุคคลตามประเภท บุคลิกภาพจิตวิทยา ลักษณะที่ใช้อธิบายพฤติกรรมเช่น เจียบซิม ฉะฉอน ชอบใช้เสียงดัง ก้าวร้าว ทะเยอทะยาน เก็บตัว เป็นบุคลิกภาพที่มีความสำคัญ ต่อการดำรงชีวิตในสังคม การทำงาน ความสำเร็จหรือล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคลขึ้นอยู่กับ บุคลิกภาพของบุคคลเป็นสำคัญ

เมธาพร อริยะวงษ์พิทักษ์. (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดสรรปริมาณงาน และประเมินผลการ ติดตามหนี้ พบว่า ธุรกิจทางด้านสื่อสาร และโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วองค์กร แต่ละแห่งต้องหาวิธีการที่หาอย่างไรให้สามารถเป็นผู้นำ และอยู่รอดได้ดังนั้น การติดตามหนี้ที่เกิดขึ้น จากการให้บริการย่อมมีความสำคัญไม่ต่างจากการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ เพราะถือว่าเป็นการ

เพิ่มรายได้ (Revenue) และลดหนี้เสีย (Bad Debt) ให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง สำหรับหน่วยงานการติดตามหนี้(Collection and Debt Enforcement) ของบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด ในปัจจุบัน กำลังประสบปัญหาที่สำคัญคือ เรื่องของลูกค้าที่มีเป็นจำนวนมากขึ้น ตามนโยบายการขยายฐานลูกค้าของบริษัท ส่งผลกระทบให้เกิดจำนวนของลูกค้าไม่มาชำระค่าบริการเพิ่มมากขึ้นจากอดีตที่ผ่านมาตามสัดส่วนที่เกิดขึ้นของลูกค้าที่เข้ามาใหม่ ดังนั้น จึงเล็งเห็นว่า ควรจะทำการบริหารอย่างไรให้ทันต่อสถานะที่เกิดขึ้นโดยที่มีคนทำงาน (Man Power) อย่างจำกัดด้วยนโยบายขององค์กรตามภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น

วรรณมา เมษะมาน. (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค พบว่า ทุกครัวเรือนสามารถยืมเท่าใดก็ได้เท่าที่ต้องการ และในเวลาใดก็ได้ซึ่งในความเป็นจริง การตัดสินใจของผู้ให้กู้การจะให้กู้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ให้กู้กำหนดเงื่อนไขในการกู้ยืม โดยพิจารณาจากความสามารถของครัวเรือนที่จะชำระหนี้คืน เพื่อกำหนดวงเงินที่จะให้กู้ระยะเวลาการชำระคืน และอัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้กู้เนื่องจากตลาดสินเชื่อเป็นตลาดที่มีได้ใช้เพียงราคา (อัตราดอกเบี้ย) เป็นกลไกในการจัดสรรสินเชื่ออย่างเดียว เพราะตลาดสินเชื่อเป็นตลาดที่ไม่สมบูรณ์ กล่าวคือผู้ให้กู้ไม่มีสารสนเทศที่สมบูรณ์เกี่ยวกับความสามารถชำระหนี้หรือความเต็มใจในการชำระหนี้ของผู้กู้ปัญหาสารสนเทศดังกล่าว ซึ่งเรียกว่าความไม่สมมาตรของสารสนเทศ(Asymmetric information) ทำให้การให้กู้เป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงมาก ผู้ให้กู้จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการคัดเลือกผู้กู้ ค่าใช้จ่ายในการทำสัญญาผู้กู้ค่าใช้จ่ายในการติดตามบังคับให้ผู้กู้มาชำระหนี้หรือหากผู้กู้ไม่ชำระหนี้ผู้ให้กู้ก็จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการติดตามหนี้คืน ความเสี่ยง และค่าเสียหาย ดังกล่าว ทำให้เกิดนัยสำคัญเกี่ยวกับโครงสร้าง และพฤติกรรมในตลาดสินเชื่อหลายประการ เช่น ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าการปันส่วนสินเชื่อ (credit rationing) กล่าวคือผู้ให้กู้จะคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำกว่าอัตราดุลยภาพแล้วใช้หลักเกณฑ์อื่น ๆ ในการคัดเลือกผู้กู้การปรับอัตราดอกเบี้ยให้สูงขึ้นเพื่อรักษาความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน จะทำให้กำไรของผู้ให้กู้ลดลง เพราะเมื่ออัตราดอกเบี้ยแพงขึ้นจะเกิดปรากฏการณ์ 2 อย่าง คือ ประการแรก ผู้ที่มาขอกู้เงินจะประกอบด้วยผู้ที่มีความเสี่ยงมากขึ้น (higher risk class) เพราะโครงการกู้ที่มีความเสี่ยงสูงเท่านั้น ที่จะมีผลตอบแทนเฉลี่ยสูงพอที่จะชำระหนี้ได้โครงการกู้ที่เสี่ยงน้อยจะทำให้ผลตอบแทนต่ำผู้ที่มีความเสี่ยงต่ำจะไม่สามารถกู้เงินได้เมื่ออัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับสูง ปรากฏการณ์นี้เรียกว่า adverse selection effect ปรากฏการณ์ที่สองคือผู้กู้ที่มีแรงจูงใจที่จะลงทุนในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูง และถ้ามีปัญหาที่จะเบี่ยงหนี้แสดงว่าเป็นการดึงดูดให้ผู้ให้กู้มาร่วมเสี่ยงลงทุนด้วยเรียกว่า moral hazard problem และเมื่อประยุกต์กับทฤษฎีการบริโภค และการออมทั้ง 2 ทฤษฎีข้างต้น ทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมการกู้ยืมภาคครัวเรือนภายใต้ข้อจำกัดทางการเงิน

สินธนา พลภักดี. (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการติดตามหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่

มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้ จากการศึกษาพบว่าการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อเคหะได้แก่ระดับรายได้ของครัวเรือน ระยะเวลาผ่อนชำระที่เหลืออยู่ และสัดส่วนภาระหนี้คงเหลือต่อวงเงินกู้ การทดสอบสมการถดถอยพบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ได้แก่ระดับรายได้ของครัวเรือนต่อเดือนอาชีพของผู้กู้ จำนวนบุคคลที่อยู่ในวัยพึ่งพาของครัวเรือน รายจ่ายของผู้กู้ต่อเดือน และระยะเวลาผ่อนชำระที่เหลืออยู่

2.9.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Kilonzo Jennifer Mbula, Memba and Njeru. (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของลูกหนี้การค้าต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินลงทุนในรัฐบาลของประเทศเคนยา พบว่า การบริหารลูกหนี้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท ซึ่งบริษัทส่วนใหญ่ที่ได้รับเงินทุนของรัฐบาลในประเทศเคนยามีแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการบัญชีลูกหนี้ที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการบัญชีที่ค้างชำระตลอดจนการทบทวน และการปฏิบัติตามนโยบายการจัดการเครดิตที่ดีผู้จัดการสามารถสร้างมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้น โดยการลดจำนวนวันของลูกหนี้ลงให้น้อยที่สุด

Nada Chunsom. (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ทฤษฎีการบริหารหนี้ พบว่า การจัดการหนี้สาธารณะ เป็นกระบวนการจัดทำ และดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารหนี้ภาครัฐ เพื่อเพิ่มจำนวนที่ต้องการของเงินทุนด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้มากกว่าระยะกลางถึงระยะยาว สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่รอบคอบในบริบทเศรษฐกิจมหภาคนักเรียนประจำ สำหรับนโยบายสาธารณะ รัฐบาลควรแสวงหารับรองว่าทั้งระดับ และอัตราการเติบโตในหนี้สาธารณะของพวกเขายู่บนเส้นทางที่ยั่งยืน และหนี้สามารถให้บริการได้ภายใต้สถานการณ์ที่หลากหลาย รวมถึงความเครียดของตลาดเศรษฐกิจ และการเงิน ในขณะที่บรรล่วัตถุประสงค์ด้านต้นทุน และความเสี่ยงทุกรัฐบาลต้องเผชิญกับการเลือกนโยบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การบริหารหนี้ในโดยเฉพาะความเสี่ยงที่ต้องการ ส่วนของบุคคลของรัฐบาลที่ผู้จัดการหนี้ควรรับผิดชอบการจัดการภาระผูกพัน และการจัดตั้งธรรมาภิบาลที่ดีของประชาชนการจัดการหนี้ พอร์ตหนี้ที่มีโครงสร้างไม่ดีในแง่ของครบกำหนด สกูลเงิน หรืออัตราดอกเบี้ย แนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงที่ดีคือสำคัญเนื่องจากหนี้ของรัฐบาล ผลงานในประเทศ และสามารถบรรลุโครงสร้างทางการเงินที่ซับซ้อน และมีความเสี่ยง ซึ่งมีศักยภาพที่จะสร้างได้เป็นกอบเป็นกำ ความเสี่ยงต่อบุคคลของรัฐบาล และเสถียรภาพทางการเงินโดยรวม วิกฤตหนี้ได้เน้นย้ำความสำคัญของแนวปฏิบัติในการจัดการหนี้ที่ดี และความต้องการภายในประเทศที่มีประสิทธิภาพ และเป็นของเหลวตลาดทุน

The World Bank. (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการหนี้ภาครัฐ : การออกแบบการจัดการหนี้กลยุทธ์ พบว่า กลยุทธ์การจัดการหนี้เป็นแผนระยะกลางที่เลื่อนออกไป โดยสรุปว่ารัฐบาลจะรับมือกับวัตถุประสงค์ในการบริหารหนี้ การพัฒนากลยุทธ์โดยพื้นฐานแล้วหมายถึงการระบุสิ่งที่

ต้องการ องค์ประกอบของหนี้เช่น ในประเทศกับภายนอก อัตราดอกเบี้ยคงที่เทียบกับตัวแปร การได้ถอนโปรไฟล์ ฯลฯ องค์ประกอบจะกำหนดระดับความเสี่ยงของหนี้สิน ตัวอย่างเช่น ส่วนแบ่งของหนี้ระยะสั้นจะบ่งบอกถึงความเสี่ยงสูงต่อการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยตั้งแต่หนี้ที่ครบกำหนดจะต้องรีไฟแนนซ์ที่อัตราดอกเบี้ยในอนาคตที่ไม่รู้จัก เนื่องจากรัฐบาลตัดสินใจที่ยุ่มอย่างต่อเนื่อง จึงอาจโต้แย้งได้ว่าทุกรัฐบาลมีกลยุทธ์การจัดการหนี้ อย่างไรก็ตาม เมื่อกลยุทธ์เป็นนัย และไม่เปิดเผยต่อสาธารณะล้มเหลวในการให้ผลประโยชน์ด้านการกำกับดูแล และความรับผิดชอบที่มาพร้อมกับกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างดี เมื่อวิเคราะห์ต้นทุน และความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการบริหารหนี้ด้วยบัญชี และกลยุทธ์ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะ

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรต้น และตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น		ตัวแปรตาม	วัตถุประสงค์	
		ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการการเงิน	ปัจจัยการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จากกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี	ข้อ 1	ข้อ 2
อุทิศ จิตรทะวงศ์ (2559)	การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่	✓	✓	✓	✓	✓
เนตรทราย บำรุงศรี และคณะ (2558)	สภาพปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ		✓	✓		✓
ทับทิม แก้ววันนา และคณะ (2558)	แนวทางในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตมหาสารคาม		✓	✓		✓
ชัยยุทธ พ่วงสวัสดิ์ (2559)	ระบบการติดตามหนี้ค้างชำระด้วยอุปกรณ์ฟ็อกเก็ตพีซี	✓	✓		✓	✓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
แม้ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรต้น และตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น		ตัวแปรตาม	วัตถุประสงค์	
		ปัจจัย ส่วนบุคคล	ปัจจัย ส่งเสริมการ บริหารจัดการ การเงิน	ปัจจัยการบริหารหนี้ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วงสถานการณ์โควิด- 19 จากกลุ่มผู้ใช้บริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ข้อ 1	ข้อ 2
ปราณี คหา ราช (2559)	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านการเงิน และ การคลัง ตามหลักธรรมาภิ บาลของเทศบาลตำบลใน จังหวัดร้อยเอ็ด		✓	✓		✓
มยุรี กำจร (2559)	ผลกระทบของการบริหาร ลูกหนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจ ลิสซิ่งในประเทศไทย		✓	✓	✓	✓
ยองใย เหลือง กระโทก (2558)	ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ การเจรจาต่อรองกับ ประสิทธิผลของการติดตาม หนี้ของพนักงานติดตามหนี้ บริษัท กรณีการกฎหมาย จำกัด	✓	✓	✓	✓	✓
เมธาพร อริยะ วงศ์พิทักษ์ (2559)	การจัดสรรปริมาณงาน และ ประเมินผลการติดตามหนี้		✓	✓		✓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรต้น และตัวแปรตามในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น		ตัวแปรตาม	วัตถุประสงค์	
		ปัจจัย ส่วน บุคคล	ปัจจัย ส่งเสริมการ บริหารจัดการ การเงิน	ปัจจัยการบริหารหนี้ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วงสถานการณ์โควิด- 19 จากกลุ่มผู้ใช้บริการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี	ข้อ 1	ข้อ 2
วรรณมา เมษะมาน (2563)	การติดตามหนี้ที่ไม่ ก่อให้เกิดรายได้ของ ธนาคารออมสินภาค 7		✓	✓		
สินธนา พลภักดี (2561)	การประเมินผลการ ติดตามหนี้ค้างชำระ สินเชื่อโครงการธนาคาร ประชาชนของธนาคาร ออมสิน เขตเชียงใหม่	✓	✓		✓	✓
Kilonzo Jennifer Mbula, Memba and Njeru (2016)	ผลกระทบของลูกหนี้ การค้างต่อผลการ ดำเนินงานของบริษัทที่ ได้รับทุนสนับสนุนจาก เงินลงทุนในรัฐบาลของ ประเทศเคนยา		✓			✓
Nada Chunsom (2017)	ทฤษฎีการบริหารหนี้	✓	✓		✓	
The World Bank (2017)	การจัดการหนี้ภาครัฐ : การออกแบบการจัดการ หนี้กลยุทธ์		✓		✓	✓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

โครงการพิเศษเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1. ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หน่วยงานราชการ ธุรกิจร้านค้า อุตสาหกรรม และประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยมีทั้งหมดจำนวน 1,315 คน

3.2.2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample groups)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้การกำหนดขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสูตร (Yamane Taro, 1973)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากร
 e = สัดส่วนของความคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่าในสูตร

$$N = 1,315$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{1,315}{1 + 1,315(0.05)^2}$$

$$n = 307$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ 307 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ โดยมีลักษณะ เป็นการเลือกตอบ (Check List) เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ อาชีพของผู้ใช้บริการ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้า

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ โดยคำถามเป็นลักษณะประเมินค่าความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 15 รายข้อ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ และด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยคำถามเป็นลักษณะประเมินค่าความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 19 รายข้อ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้ และด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

3.3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่กำลังศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในกำหนดตัวแปร ซึ่งเป็นแนวทางการออกแบบเครื่องมือที่เป็นข้อคำถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นกำหนดเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อนำมาเป็นกรอบการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิด การศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการศึกษา นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสม และครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา

4. นำเครื่องมือวิจัยที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาถึงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้วพิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้อง ระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย	+1	หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
	0	หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
	-1	หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย	$\frac{\sum X}{N}$	หมายถึงผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
	N	หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 - 1 จึงจะนำไปใช้ ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

5. ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค โดยพิจารณาค่าความเชื่อมั่น หากมีค่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.93 และพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้เชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

6. ดำเนินการปรับปรุง และแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำ แล้วนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการทำศึกษาต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีแหล่งข้อมูลในการวิจัยค้นคว้าประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

โดยการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลความเห็น จากตัวแปรคือ ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 ชุด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และสุ่มเป็นระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วนจากกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยตรวจสอบ คุณภาพข้อมูลของแบบสอบถามด้วยการทดสอบการหาความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญแล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้ เหมาะสมก่อนนำไปใช้ในการทำแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จะนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) หากได้ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่าสามารถนำมาเป็นแบบสอบถามฉบับจริงได้ โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างตามแผนการสุ่ม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน

3.5.1.2 เมื่อได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้รับการตอบครบถ้วน สมบูรณ์ แล้วทางผู้ศึกษา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูในวงเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า จึงดำเนินการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วย ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ อาชีพของผู้ใช้บริการ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ ที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ การประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา เพื่อศึกษาระดับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.5.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้บรรยายคุณสมบัติของสิ่งที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการศึกษา และได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของ แบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบมาตรวัด 5 ระดับ ตาม (Likert Scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดเป็น 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดเป็น 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดเป็น 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดเป็น 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดเป็น 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{(\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ดังนั้น ช่วงคะแนน} &= 0.80 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยแบ่งเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.5.5.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายทางแบบ F-test เพื่อทดสอบว่าปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ประกอบด้วย อาชีพของผู้ใช้บริการ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้า ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 หรืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.5.5.3 การทดสอบผลลัพธ์ขององค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยของกลุ่มผู้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ ขององค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ จึงกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 (1%) หรือ 0.05 (5%)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 ชุด ที่ผ่านตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ เป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สำเร็จการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.1 – 4.8)

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.9 – 4.12)

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้ และด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.13 – 4.16)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารหนี้ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการวิเคราะห์ F-test (One Way ANOVA) ค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หาค่าโดย การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ตารางที่ 4.17 – 4.23)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ตารางที่ 4.24 – 4.25) ภาตให้หน้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในรูปแบบของตาราง พร้อมคำอธิบายโดยเรียงลำดับตามหัวข้อเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	50.80
หญิง	151	49.20
รวม	307	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเพศเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	42	13.70
31 – 40 ปี	106	34.50
41 – 50 ปี	111	36.20
51 – 60 ปี	30	9.80
มากกว่า 60 ปี	18	5.90
รวม	307	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และน้อยที่สุดอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สำเร็จการศึกษา

สำเร็จการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	43	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	26.40
ปวส./อนุปริญญาตรี	84	27.40
ปริญญาตรี	89	29.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.30
รวม	307	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ ปวส./อนุปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	6.80
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	106	34.50
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	123	40.10
ข้าราชการเกษียณอายุ	20	6.50
เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่	27	8.80
อื่น ๆ	10	3.30
รวม	307	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ข้าราชการเกษียณอายุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และน้อยที่สุดอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะของที่อยู่อาศัย

ลักษณะของที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	108	35.20
บ้านเดี่ยวสองชั้น	53	17.30
ทาวน์เฮ้าส์	62	20.20
อาคารพาณิชย์	63	20.50
อื่น ๆ	21	6.80
รวม	307	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบ บ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาคือ อาคารพาณิชย์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 บ้านเดี่ยวสองชั้น จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และน้อยที่สุดอื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	60	19.50
10,001 – 20,000 บาท	104	33.90
20,001 – 30,000 บาท	67	21.80
30,001 – 40,000 บาท	51	16.60
มากกว่า 40,001 บาท	25	8.10
รวม	307	100

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และน้อยที่สุดมากกว่า 40,001 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ

ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยทำการผ่อนผัน	30	9.80
1 เดือน	42	13.70
2 เดือน	85	27.70
3 เดือน	40	13.00
4 เดือน	44	14.30
5 เดือน	32	10.40
มากกว่า 5 เดือนขึ้นไป	34	11.10
รวม	307	100

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ 2 เดือน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 รองลงมาคือ 4 เดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 1 เดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 3 เดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 มากกว่า 5 เดือนขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 5 เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และน้อยที่สุดไม่เคยทำการผ่อนผัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	47	15.30
1,001 – 3,000 บาท	95	30.90
3,001 – 5,000 บาท	76	24.80
5,001 – 7,000 บาท	50	16.30
7,001 – 10,000 บาท	29	9.40
มากกว่า 10,001 บาท	10	3.30
รวม	307	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1,001 – 3,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมาคือ 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 5,001 – 7,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ไม่เกิน 1,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 7,001 – 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และน้อยที่สุดมากกว่า 10,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	0.83	มาก
2. ด้านกระบวนการติดตามหนี้	4.14	0.89	มาก
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.21	0.81	มากที่สุด
ภาพรวม	4.08	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คนในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 0.81) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ($\bar{X} = 4.14$, S.D = 0.89) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.83) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	118 (38.40)	82 (26.70)	61 (19.90)	33 (10.70)	13 (4.20)	3.84	1.17	มาก
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	70 (22.80)	129 (42.00)	81 (26.40)	21 (6.80)	6 (2.00)	3.77	0.94	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	133 (43.30)	77 (25.10)	69 (22.50)	18 (5.90)	10 (3.30)	3.99	1.09	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับผิดชอบ	122 (39.7)	95 (30.90)	44 (14.30)	33 (10.70)	13 (4.20)	3.91	1.16	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	106 (34.50)	109 (35.50)	65 (21.20)	20 (6.50)	7 (2.30)	3.93	1.01	มาก
ภาพรวม						3.89	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.09) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 1.01) เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 1.16)

กิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 1.17) และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน กระบวนการติดตามหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วง สถานการณ์โควิด-19

ด้านกระบวนการติดตาม หนี้	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีขั้นตอนกระบวนการ ดำเนินการชัดเจน	167 (54.40)	80 (26.10)	37 (12.10)	15 (4.90)	8 (2.60)	4.25	1.01	มากที่สุด
2. มีการดำเนินงานตาม ขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน	157 (51.10)	85 (27.70)	29 (9.40)	24 (7.80)	12 (3.90)	4.14	1.12	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการได้อย่าง ชัดเจน	116 (37.80)	131 (42.70)	41 (13.40)	16 (5.20)	3 (1.00)	4.11	0.89	มาก
4. กระบวนการทำงานมี เอกสารแบบฟอร์มให้ ดำเนินการชัดเจนทุก ขั้นตอน	165 (53.70)	79 (25.70)	32 (10.40)	18 (5.90)	13 (4.20)	4.19	1.10	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว และทั่วถึง	141 (45.90)	87 (28.30)	41 (13.40)	24 (7.80)	14 (4.60)	4.03	1.14	มาก
ภาพรวม						4.14	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน ทักษะคดีของผู้ให้บริการด้านกระบวนการติดตามหนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.89) เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 1.01) รองลงมาคือ กระบวนการทำงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน

($\bar{X} = 4.19$, S.D = 1.10) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$, S.D = 1.12) เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.89) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	122 (39.70)	120 (39.10)	47 (15.30)	15 (4.90)	3 (1.0)	4.12	0.90	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง	172 (56.00)	85 (27.70)	29 (9.40)	16 (5.20)	3 (1.00)	4.31	0.95	มากที่สุด
3. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน	187 (60.90)	70 (22.80)	21 (6.80)	14 (4.60)	15 (4.90)	4.30	1.10	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	118 (38.40)	133 (43.30)	39 (12.70)	12 (3.90)	5 (1.60)	4.13	0.89	มาก
5. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงานได้อย่างรวดเร็ว	151 (49.20)	97 (31.60)	39 (12.70)	10 (3.30)	10 (3.30)	4.20	1.00	มาก
ภาพรวม						4.21	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 0.95) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$, S.D = 1.10) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบไม่วาทกรณใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุขัดแย้งและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารสนเทศของสำนักงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.20$, S.D = 1.00) ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.89) และมีระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.90) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้ และด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้	4.07	0.80	มาก
2. ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้	4.14	0.84	มาก
3. ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า	4.20	0.86	มาก
ภาพรวม	4.14	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คนในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.86) ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้ ($\bar{X} = 4.14$, S.D = 0.84) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D = 0.80) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. รายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถไปชำระหนี้ได้	118 (38.40)	77 (25.10)	75 (24.40)	25 (8.10)	12 (3.90)	3.86	1.13	มาก
2. ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น	96 (31.30)	105 (34.20)	93 (30.30)	10 (3.30)	3 (1.00)	3.92	0.91	มาก
3. ว่างาน / ออกจากงาน	120 (39.10)	99 (32.20)	67 (21.80)	13 (4.20)	8 (2.60)	4.01	1.00	มาก
4. มีปัญหากับผู้นำเงินไปชำระแทน	152 (49.50)	84 (27.40)	34 (11.10)	25 (8.10)	12 (3.90)	4.10	1.13	มาก
5. หย่าร้างกับคู่สมรส	124 (40.40)	120 (39.10)	44 (14.30)	16 (5.20)	3 (1.00)	4.13	0.91	มาก
6. ผู้ทำการผ่อนผันชำระหนี้เสียชีวิต	165 (53.70)	81 (26.40)	33 (10.70)	16 (5.20)	12 (3.90)	4.21	1.08	มากที่สุด
7. มีภาระหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง	155 (50.50)	80 (26.10)	29 (9.40)	28 (9.10)	15 (4.90)	4.08	1.18	มาก
8. จำนวนเงินงวดส่งชำระมีการปรับเพิ่มสูงขึ้น	118 (38.40)	123 (40.10)	44 (14.30)	16 (5.20)	6 (2.00)	4.08	0.95	มาก
9. ไม่ทราบวิธีการผ่อนผันชำระหนี้	165 (53.70)	87 (28.30)	33 (10.70)	15 (4.90)	7 (2.30)	4.26	0.99	มากที่สุด
ภาพรวม						4.07	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ไม่ทราบวิธีการผ่อนผันชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.99) รองลงมาคือ ผู้ทำการผ่อนผันชำระหนี้เสียชีวิต ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 1.08) ไม่ทราบวิธีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หย่าร้างกับคู่สมรส ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.91) มีปัญหากับผู้นำเงินไปชำระแทน ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 1.13) มีภาระหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 1.18) จำนวนเงินงวดส่งชำระมีการปรับเพิ่มสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.95) วางงาน / ออกจากงาน ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 1.00) ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.91) และรายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถไปชำระหนี้ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, S.D = 1.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้านักค้าต่อการบริหารหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ด้านสภาพเศรษฐกิจของ ลูกค้านักค้าต่อการบริหารหนี้	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สภาพเศรษฐกิจไม่ดี เช่น การโดนลดเงินเดือนหรือการถูกเลิกจ้าง	185 (60.30)	71 (23.10)	20 (6.50)	22 (7.20)	9 (2.90)	4.31	1.06	มากที่สุด
2. สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูงขึ้น	124 (40.40)	120 (39.10)	45 (14.70)	15 (4.90)	3 (1.00)	4.13	0.90	มาก
3. อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วยสูงขึ้น	149 (48.50)	96 (31.30)	33 (10.70)	18 (5.90)	11 (3.60)	4.15	1.06	มาก
4. เกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง พายุ น้ำท่วม	145 (47.20)	88 (28.70)	25 (8.10)	36 (11.70)	13 (4.20)	4.03	1.18	มาก
5. เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	118 (38.40)	124 (40.40)	51 (16.60)	12 (3.90)	2 (0.70)	4.12	0.86	มาก
ภาพรวม						4.14	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้านักค้าต่อการบริหารหนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สภาพเศรษฐกิจไม่ดี เช่น การโดนลดเงินเดือนหรือการถูกเลิกจ้าง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 1.06) รองลงมาคือ อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วยสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 1.06) สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.90) เกิดการไม่วางหนี้ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุขัดแย้งและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.86) และเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง พายุ น้ำท่วม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 1.18) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้าของกลุ่มผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร	180 (58.60)	77 (25.10)	33 (10.70)	10 (3.30)	7 (2.30)	4.35	0.95	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	174 (56.70)	71 (23.10)	27 (8.80)	26 (8.50)	9 (2.90)	4.22	1.10	มากที่สุด
3. การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้	136 (44.30)	105 (34.20)	46 (15.00)	19 (6.20)	1 (0.30)	4.16	0.92	มาก
4. การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	160 (52.10)	88 (28.70)	32 (10.40)	18 (5.90)	9 (2.90)	4.21	1.04	มากที่สุด
5. การบริการของการไฟฟ้าฯ มีความสะดวก รวดเร็วกว่าที่อื่น ๆ	153 (49.80)	82 (26.70)	31 (10.10)	30 (9.80)	11 (3.60)	4.09	1.14	มาก
ภาพรวม						4.20	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ

และเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D = 0.95) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D = 1.10) การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้

ไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 1.04) การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้ ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.92) และการบริการของการไฟฟ้าฯ มีความสะดวก รวดเร็วกว่าที่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D = 1.14) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการวิเคราะห์ F-test (One Way ANOVA) ค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หาค่าโดย การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

H_0 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านอาชีพของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านอาชีพของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

อาชีพของผู้ใช้บริการ	การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.44	0.99	4.30	0.00*
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	4.15	0.77		
เจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.21	0.81		
ข้าราชการเกษียณอายุ	4.23	0.72		
เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่	4.07	0.609		
อื่น ๆ	4.60	0.14		
รวม	4.14	0.80		

*P < .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านอาชีพของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) พบว่า อื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.14) รองลงมา คือ ข้าราชการเกษียณอายุ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.72) เจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.81) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.77) เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.69) และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 4.30 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ อาชีพของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน

H_0 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ

ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ	การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig
บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	3.92	0.90	8.02	0.00*
บ้านเดี่ยวสองชั้น	4.10	0.85		
ทาวน์เฮ้าส์	4.40	0.57		
อาคารพาณิชย์	4.44	0.50		
อื่น ๆ	3.70	0.95		
รวม	4.14	0.80		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในการที่ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*P < .05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) พบว่า อาคารพาณิชย์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ ทาวน์เฮ้าส์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.57) บ้านเดี่ยวสองชั้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.85) บ้านเดี่ยวชั้นเดียว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.90) และอื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 8.02 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน

H_0 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ	การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.54	0.95	15.17	0.00*
10,001 – 20,000 บาท	4.19	0.77		
20,001 – 30,000 บาท	4.44	0.52		
30,001 – 40,000 บาท	4.44	0.50		
มากกว่า 40,001 บาท	3.92	0.93		
รวม	4.14	0.80		

*P < .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) พบว่า 20,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.50) 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.77) มากกว่า 40,001 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.93) และไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 15.17 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ		Mean Difference	Std. Error	Sig
ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	-.64	.12	.00*
	20,001 – 30,000 บาท	-.89	.13	.00*
	30,001 – 40,000 บาท	-.90	.14	.00*
	มากกว่า 40,001 บาท	-.37	.17	.03*
10,001 – 20,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.64	.12	.00*
	20,001 – 30,000 บาท	-.24	.11	.03*
	30,001 – 40,000 บาท	-.25	.12	.04*
	มากกว่า 40,001 บาท	.27	.16	.10
20,001 – 30,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.89	.13	.00*
	10,001 – 20,000 บาท	.24	.11	.03*
	30,001 – 40,000 บาท	-.00	.13	.97

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับมากกว่า 40,001 บาทเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับมากกว่า 40,001 บาทเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม รายได้ ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ		Mean Difference	Std. Error	Sig
30,001 – 40,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.90	.14	.00*
	10,001 – 20,000 บาท	.25	.12	.04*
	20,001 – 30,000 บาท	.00	.13	.97
	มากกว่า 40,001 บาท	.52	.18	.00*
มากกว่า 40,001 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.37	.17	.03*
	10,001 – 20,000 บาท	-.27	.16	.10
	20,001 – 30,000 บาท	-.52	.17	.00*
	30,001 – 40,000 บาท	-.52	.18	.00*

*P < .05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.64 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 20,001 – 30,000 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.89 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.90 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท กับ มากกว่า 40,001 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.37 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กับ 20,001 – 30,000 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.24 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ 10,001 – 20,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.25 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ 20,001 – 30,000 บาท กับ มากกว่า 40,001 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ 30,001 – 40,000 บาท กับ มากกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

40,001 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

H_0 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตามระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ

ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ	การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ไม่เคยทำการผ่อนผัน	4.09	0.79	22.88	0.00*
1 เดือน	4.24	0.54		
2 เดือน	4.44	0.45		
3 เดือน	4.25	0.42		
4 เดือน	3.33	0.60		
5 เดือน	4.81	0.13		
มากกว่า 5 เดือนขึ้นไป	3.56	1.41		
รวม	4.14	0.80		

*P < .05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.80) พบว่า 5 เดือน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

(\bar{X} = 4.81, S.D. = 0.13) รองลงมา คือ 2 เดือน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.45) 3 เดือน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.42) 1 เดือน มีความ

ไม่ต่างกันใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.54) ไม่เคยทำการผ่อนผัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.79) มากกว่า 5 เดือนขึ้นไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 1.41) และ 4 เดือน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 22.88 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน

H_0 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ด้านจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ จำแนกตามจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ไม่เกิน 1,000 บาท	3.31	0.87	23.09	0.00*
1,001 – 3,000 บาท	4.18	0.73		
3,001 – 5,000 บาท	4.46	0.49		
5,001 – 7,000 บาท	4.58	0.40		
7,001 – 10,000 บาท	3.92	0.91		
มากกว่า 10,001 บาท	3.49	1.00		
รวม	4.14	0.80		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
* $P < .05$
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความสำคัญต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความสำคัญโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) พบว่า 5,001 – 7,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ 3,001 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.49) 1,001 – 3,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.73) 7,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.91) มากกว่า 10,001 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.00) และไม่เกิน 1,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรต้นที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 23.09 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		Mean Difference	Std. Error	Sig
ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001 – 3,000 บาท	-.86	.12	.00*
	3,001 – 5,000 บาท	-1.15	.12	.00*
	5,001 – 7,000 บาท	-1.26	.14	.00*
	7,001 – 10,000 บาท	-.60	.16	.00*
	มากกว่า 10,001 บาท	-.17	.24	.46
1,001 – 3,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	.86	.12	.00*
	3,001 – 5,000 บาท	-.28	.10	.00*
	5,001 – 7,000 บาท	-.39	.12	.00*
	7,001 – 10,000 บาท	.26	.14	.07
	มากกว่า 10,001 บาท	.69	.23	.00*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแบบสงวนสิทธิ์ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		Mean Difference	Std. Error	Sig
3,001 – 5,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	1.15	.12	.00*
	1,001 – 3,000 บาท	.28	.10	.00*
	5,001 – 7,000 บาท	-.11	.12	.35
	7,001 – 10,000 บาท	.54	.15	.00*
	มากกว่า 10,001 บาท	.97	.23	.00*
5,001 – 7,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	1.26	.14	.00*
	1,001 – 3,000 บาท	.39	.12	.00*
	3,001 – 5,000 บาท	.11	.12	.35
	7,001 – 10,000 บาท	.66	.16	.00*
	มากกว่า 10,001 บาท	1.08	.24	.00*
7,001 – 10,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	.60	.16	.00*
	1,001 – 3,000 บาท	-.26	.14	.07
	3,001 – 5,000 บาท	-.54	.15	.00*
	5,001 – 7,000 บาท	-.66	.16	.00*
	มากกว่า 10,001 บาท	.42	.25	.09
มากกว่า 10,001 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	.17	.24	.46
	1,001 – 3,000 บาท	-.69	.23	.00*
	3,001 – 5,000 บาท	-.97	.23	.00*
	5,001 – 7,000 บาท	-1.08	.24	.00*
	7,001 – 10,000 บาท	-.42	.25	.09*

*P < .05

จากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตาม จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ ไม่เกิน 1,000 บาท กับ 1,001 – 3,000 บาท คำนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าความน่าจะเป็นที่ผิดพลาดที่ระดับความสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ ไม่เกิน 1,000 บาท กับ 1,001 – 3,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 1,001 – 3,000 บาท กับ 3,001 – 5,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 3,001 – 5,000 บาท กับ 5,001 – 7,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 5,001 – 7,000 บาท กับ 7,001 – 10,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 7,001 – 10,000 บาท กับ มากกว่า 10,001 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ มากกว่า 10,001 บาท กับ ไม่เกิน 1,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ มากกว่า 10,001 บาท กับ 1,001 – 3,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ มากกว่า 10,001 บาท กับ 3,001 – 5,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ มากกว่า 10,001 บาท กับ 5,001 – 7,000 บาท และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ มากกว่า 10,001 บาท กับ 7,001 – 10,000 บาท

กว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.86 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ ไม่เกิน 1,000 บาท กับ 3,001 – 5,000 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.15 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ ไม่เกิน 1,000 บาท กับ 5,001 – 7,000 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.26 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ ไม่เกิน 1,000 บาท กับ 7,001 – 10,000 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.60 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 1,001 – 3,000 บาท กับ 3,001 – 5,000 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.28 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 1,001 – 3,000 บาท กับ 5,001 – 7,000 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.39 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 1,001 – 3,000 บาท กับ มากกว่า 10,001 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 3,001 – 5,000 บาท กับ 7,001 – 10,000 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 3,001 – 5,000 บาท กับ มากกว่า 10,001 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.97 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 5,001 – 7,000 บาท กับ 7,001 – 10,000 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66 ค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ 5,001 – 7,000 บาท กับ มากกว่า 10,001 บาท ค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.08 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา)

ในการทดสอบสมมติฐานมีกระบวนการทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ และในการทดสอบสมมติฐานพหุคูณ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เส้นตรงร่วมพหุระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยใช้วิธีการ Correlation Analysis และเมื่อไม่พบความสัมพันธ์เส้นตรงร่วมพหุระหว่างตัวแปรอิสระ ก็จะดำเนินการทดสอบสมมติฐานพหุคูณโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีการ Enter Method ในลำดับต่อไป

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ท่านไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แทน คือ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

(H_0) : ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ไม่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

(H_1) : ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ผลการวิจัยการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้ผลการวิจัยดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	(X_1)	(X_2)	(X_3)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1)	1	0.722**	0.710**
2. ด้านกระบวนการติดตามหนี้ (X_2)		1	0.769**
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ (X_3)			1

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.710 – 0.769 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 แสดงว่าตัวแปร

ต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จึงถือได้ว่าตัวแปรต้นทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้

ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทดสอบสมมติฐานตัวแปรต้นทั้งหมด คือมีตัวใดตัวหนึ่งซึ่งสามารถอธิบาย ปัจจัยส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการสมการพยากรณ์ดัง ตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่ม ผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.394	0.099		3.986	.000*
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.039	0.041	0.040	0.957	.339
2. ด้านกระบวนการติดตามหนี้	0.383	0.051	0.426	7.542	.000*
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.477	0.054	0.480	8.770	.000*
R = 0.917 ^a	R ² = 0.841	Se _{set} = 0.323	F = 535.939	Sig = 0.000*	

*P < .05

R แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R² แทนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

SE_{est} แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทนสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟเพื่อทราบนัยสำคัญของ R

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (ค่า $R = 0.917^3$) หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงมาก สามารถใช้ตัวแปรต้นทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดี และสามารถอธิบาย (ตัวแปรตาม) การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 ($R^2 = 0.841$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ($SE_{est} = 0.323$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.039$, $P < .05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านกระบวนการติดตามหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.383$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.477$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์ และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของตัวแปรอิสระได้ร้อยละ 84.10 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.394 + 0.039 X_1 + 0.383 X_2 + 0.477 X_3$$

$$\hat{Z} = 0.040 Z_1 + 0.426 Z_2 + 0.480 Z_3$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 307 คน โดยการคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 42 ข้อ การเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนพฤศจิกายน 2564 ทำการหาคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตามเทคนิค IOC โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามที่มีค่า IOC < 0.66 และทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามใช้วิธี Alpha Coefficient ของ Cochran โดยการทดสอบหาค่าประสิทธิของความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่มีมาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.88 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ F-test (One Way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทดสอบปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งผู้ศึกษาขอ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง

ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

5.1.1 ผลการวิจัยของข้อมูลปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ อาชีพของผู้ใช้บริการ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ข้าราชการเกษียณอายุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และน้อยที่สุดอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาคือ อาคารพาณิชย์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ทาวน์เฮ้าส์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 บ้านเดี่ยวสองชั้น จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และน้อยที่สุดอื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 และน้อยที่สุดมากกว่า 40,001 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ 2 เดือน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 รองลงมาคือ 4 เดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 1 เดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 3 เดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 มากกว่า 5 เดือนขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 5 เดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และน้อยที่สุดไม่เคยทำการผ่อนผัน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1,001 – 3,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมาคือ 3,001 – 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 5,001 – 7,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ไม่เกิน 1,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 7,001 – 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และน้อยที่สุดมากกว่า 10,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์

พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

คนในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.89) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.09) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 1.01) เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 1.16) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 1.17) และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการติดตามหนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการติดตามหนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 1.01) รองลงมาคือ กระบวนการทำงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 1.10) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 1.12) เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.89) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.14) ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.95) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมี

คู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 1.10) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบ
 เอกสารนี้
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารสนเทศของสำนักงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.20$, S.D = 1.00) ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.89) และมีระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.90) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลของปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้ำต่อการบริหารหนี้ ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้ำ

พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้ำต่อการบริหารหนี้ ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้ำ

คนในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้ำ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.86) ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้ำต่อการบริหารหนี้ ($\bar{X} = 4.14$, S.D = 0.84) และด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D = 0.80) ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ไม่ทราบวิธีการผ่อนผันชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.99) รองลงมาคือ ผู้ทำการผ่อนผันชำระหนี้เสียชีวิต ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 1.08) หย่าร้างกับคู่สมรส ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.91) มีปัญหาเกี่ยวกับผู้นำเงินไปชำระแทน ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 1.13) มีภาระหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 1.18) จำนวนเงินงวดส่งชำระมีการปรับเพิ่มสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.95) วางงาน/ออกจากงาน ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 1.00) ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.91) และรายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถไปชำระหนี้ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, S.D = 1.13) ตามลำดับ

ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้ำต่อการบริหารหนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้ำต่อการบริหารหนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สภาพเศรษฐกิจไม่ดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.99) รองลงมาคือ ผู้ทำการผ่อนผันชำระหนี้เสียชีวิต ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 1.08) หย่าร้างกับคู่สมรส ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.91) มีปัญหาเกี่ยวกับผู้นำเงินไปชำระแทน ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 1.13) มีภาระหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 1.18) จำนวนเงินงวดส่งชำระมีการปรับเพิ่มสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.95) วางงาน/ออกจากงาน ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 1.00) ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.91) และรายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถไปชำระหนี้ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.86$, S.D = 1.13) ตามลำดับ

เช่น การโดนลดเงินเดือนหรือการถูกเลิกจ้าง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 1.06) รองลงมาคือ อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วยสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 1.06) สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูงขึ้น ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.90) เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.86) และเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง พายุ น้ำท่วม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 1.18) ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D = 0.95) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D = 1.10) การบริการของการไฟฟ้า ที่ท่านได้รับคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 1.04) การบริการของการไฟฟ้า ที่ท่านได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้ ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.92) และการบริการของการไฟฟ้า มีความสะดวก รวดเร็วกว่าที่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D = 1.14) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

จากการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรต้น ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 5.09 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งผลต่อส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

อาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 4.30 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ อาชีพของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วง

สถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้ค่าสถิติที่ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่านวม (F) เท่ากับ 8.02 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้ค่าสถิติที่ค่านวม (F) เท่ากับ 15.17 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ พบว่า ได้ค่าสถิติที่ค่านวม (F) เท่ากับ 22.88 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ได้ค่าสถิติที่ค่านวม (F) เท่ากับ 23.09 และค่านัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ ได้แก่ จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีงานวิจัยของ สีนธนา พลภักดี. (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการติดตามหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกหนี้ จากการศึกษาพบว่าการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อเคหะได้แก่ระดับรายได้ของครัวเรือน ระยะเวลาผ่อนชำระที่เหลืออยู่ และสัดส่วนภาระหนี้คงเหลือต่อวงเงินกู้ การทดสอบสมการถดถอยพบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ได้แก่ระดับรายได้ของครัวเรือนต่อเดือนอาชีพของผู้กู้ จำนวนบุคคลที่อยู่ในวัยพึ่งพาของครัวเรือน รายจ่ายของผู้กู้ต่อเดือน และระยะเวลาผ่อนชำระที่เหลืออยู่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีงานวิจัยของ ปราณี คะหาราช. (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลัง ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด กล่าวว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านการเงิน และการคลัง ของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลังตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน บุคลากรด้านการเงิน และการคลังของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เอกสารนี้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลังตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลัง ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการจัดสรรบุคลากรในงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีการนำมาตรการประหยัดมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย ส่วนด้านคุณภาพของงาน ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานไม่ได้พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานไม่ได้รับโอกาสการฝึกอบรม และบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

จากการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประกอบไปด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการ มีค่าสถิติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.80) ซึ่งมีระดับความคิดเห็น พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 0.81) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D = 0.89) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.83) ตามลำดับ ในภาพรวม ($F = 535.939$, Sig = 0.000) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ 0.917^a ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.841 ความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Se_{set}) เท่ากับ 0.323 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีงานวิจัยของ วรณา เมษะมาน. (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค พบว่า ทุกครัวเรือนสามารถยืมเท่าใดก็ได้เท่าที่ต้องการ และในเวลาใดก็ได้ซึ่งในความเป็นจริง การตัดสินใจของผู้ให้กู้จะให้ผู้กู้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ให้กู้กำหนดเงื่อนไขในการกู้ยืม โดยพิจารณาจากความสามารถของครัวเรือนที่จะชำระหนี้คืน เพื่อกำหนดวงเงินที่จะให้ผู้กู้ระยะเวลาการชำระคืน และอัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้กู้เนื่องจากตลาดสินเชื่อเป็นตลาดที่มีได้ใช้เพียงราคา (อัตราดอกเบี้ย) เป็นกลไกในการจัดสรรสินเชื่ออย่างเดียวน เพราะตลาดสินเชื่อเป็นตลาดที่ไม่สมบูรณ์ กล่าวคือผู้ให้กู้ไม่มีสารสนเทศที่สมบูรณ์เกี่ยวกับความสามารถชำระหนี้ หรือความเต็มใจในการชำระหนี้ของผู้กู้ปัญหาสารสนเทศดังกล่าว ซึ่งเรียกว่าความไม่สมมาตรของสารสนเทศ (Asymmetric information) ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้การให้กู้เป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงมาก ผู้ให้กู้จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการคัดเลือกผู้กู้ ค่าใช้จ่ายในการทำสัญญาผู้กู้ค่าใช้จ่ายในการติดตามบังคับให้ผู้กู้มาชำระหนี้หรือหากผู้กู้ไม่ชำระหนี้ผู้ให้กู้ก็จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการติดตามหนี้คืน ความเสี่ยง และค่าเสียหาย ดังกล่าว ทำให้เกิดนัยสำคัญเกี่ยวกับโครงสร้าง และพฤติกรรมในตลาดสินเชื่อหลายประการเช่น ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าการปันส่วนสินเชื่อ (credit rationing) กล่าวคือผู้ให้กู้จะคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำกว่าอัตราดุลยภาพแล้วใช้หลักเกณฑ์อื่น ๆ ในการคัดเลือกผู้กู้การปรับอัตราดอกเบี้ยให้สูงขึ้นเพื่อรักษาความสมดุลระหว่างอุปสงค์ และอุปทาน จะทำให้กำไรของผู้ให้กู้ลดลงเพราะเมื่ออัตราดอกเบี้ยแพงขึ้นจะเกิดปรากฏการณ์ 2 อย่าง คือ ประการแรก ผู้ที่มาขอกู้เงินจะประกอบด้วยผู้ที่มีความเสี่ยงมากขึ้น (higher risk class) เพราะโครงการกู้ที่มีความเสี่ยงสูงเท่านั้น ที่จะมีผลตอบแทนเฉลี่ยสูงพอที่จะชำระหนี้ได้โครงการกู้ที่เสี่ยงน้อยจะทำให้ผลตอบแทนต่ำผู้กู้ที่มีความเสี่ยงต่ำจะไม่สามารถกู้เงินได้เมื่ออัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับสูง ปรากฏการณ์นี้เรียกว่า adverse selection effect ปรากฏการณ์ที่สองคือผู้กู้ที่มีแรงจูงใจที่จะลงทุนในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูง และถ้ามีปัญหาที่จะเบี่ยงหนีแสดงว่าเป็นการดึงดูดให้ผู้ให้กู้มาร่วมเสี่ยงลงทุนด้วยเรียกว่า moral hazard problem และเมื่อประยุกต์กับทฤษฎีการบริโภค และการออมทั้ง 2 ทฤษฎีข้างต้น ทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมการกู้ยืมภาคครัวเรือนภายใต้ข้อจำกัดทางการเงิน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

5.3.1.1 การวิจัยพบว่า ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทำให้ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้นควรที่จะมีการพัฒนาการบริการ การฝึกอบรมระเบียบ กิริยามารยาทของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะทำให้การบริการส่งผลดีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพนักงานทุกคน ให้ผู้มาใช้บริการได้รับความประทับใจกับการที่ได้รับบริการที่ดี เพื่อไปพัฒนา รูปแบบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ต่อไปให้มีแต่ด้านที่ดีมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเพียงเอกสารเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.1.1 การวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ พบว่า

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 2 ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยน้อยมาก จึงเห็นได้ว่า ควรพัฒนาในเรื่องของคน โดยการสร้างแรงจูงใจ เพื่อดึงดูดให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตื่นตัวกระตือรือร้นอยู่ตลอดควบคู่ไปกับการพิจารณาความดีความชอบ

- ด้านกระบวนการติดตามหนี้ พบว่า ข้อที่ 5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงเห็นได้ว่า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีพอขาดประสิทธิภาพ และมีความล่าช้าจึงทำให้เห็นว่า สิ่งที่ควรพัฒนาเป็นอันดับแรกคือ การปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว และนำเอาสื่อสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้เกิดการรับรู้ ข่าวสารได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, IG, YouTube เป็นต้น

- ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ข้อที่ 1 มีระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงเห็นได้ว่า ระบบสารสนเทศอาจจะมีควมยากต่อการใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงระบบการใช้การได้ยาก จึงควรที่จะมีการพัฒนาระบบให้ใช้งานได้ง่ายมากขึ้นกว่าเดิม

5.3.1.2 การวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้ำต่อการบริหารหนี้ และด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้ำ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ยังด้อยเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารหนี้ โดยอาจจะต้องกลับไปดูข้อมูลย้อนหลังของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี 3 - 5 ปีว่าที่ผ่านมาผลการบริหารจัดการหนี้เป็นอย่างไร ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่ามีผลจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลต่อสถานะเศรษฐกิจถดถอย โดยรวมส่งผลให้กลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับรายได้ที่ลดลง ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี อาจจะต้องปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการหนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เพิ่มมากขึ้นที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

5.3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปอาจเปลี่ยนกรอบแนวคิดในการศึกษา ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะสังคม และเศรษฐกิจ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับเป้าหมายการพัฒนาการบริหารหนี้ของลูกค้าที่มาใช้บริการ

5.3.2.3 ควรใช้วิธีศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้แง่มุมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยสามารถทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ทางการเงินมากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

คณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้. (2563). **แผนการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมจากผลกระทบของไวรัสโควิด-19**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ.

ธนา ตั้งก่อเกิด. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ**. (การค้นคว้าอิสระ) บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

มยุรี กำจร. (2559). **ผลกระทบของการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจลิสซิ่งในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต) สาขาการบัญชี คณะการบัญชี และการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กลางใจ แสงวิจิตร. (2562). **Fin Tech กับบทบาทในการจัดการหนี้ครัวเรือนนอกระบบ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กันยามาศ แก้วกมล และภัทรนันท์ สุรชาติ. (2563). **การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สาวินี เพ็งธรรม และศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ**. (บัณฑิตวิทยาลัย). คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เสาวนีย์ สงวนวงศ์ศักดิ์. (2561). **การบริหารลูกหนี้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส**. (วิทยานิพนธ์) หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อาศยา โชติพานิช. (2559). **การบริการที่ดี**. กรุงเทพฯ: โอเคเนชั่นสโตร์.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2560). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: วีพรีนท์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ :

นานมีบุ๊คส์

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2560). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพมหานคร.

สถาบันวิจัย และพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

- อุทิศ จิตรทะวงศ์. (2559). การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) สาขาวิชาบริหารศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาลัยบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.
- เนตรทราย บำรุงศรี และฐิติวรรณ ศรีเจริญ. (2558). การศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการแก้ไข ปัญหาลูกหนี้ที่มีหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาชัยภูมิ ใน การประชุมวิชาการทางธุรกิจ และนวัตกรรมทางการจัดการ ณ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา การจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (หน้า 1645-1651). (วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทับทิม แก้ววันนา, อมรรวรรณ รังกุล และวิเชียร วรพทุฑพร. (2558). แนวทางในการลดหนี้ที่ไม่ ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตมหาสารคาม. (การศึกษาอิสระ). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการ จัดการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยยุทธ พ่วงสวัสดิ์. (2559). ระบบการติดตามหนี้ค้างชำระ ด้วยอุปกรณ์พ็อกเก็ตพีซี. สาขาวิชาการ จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. นครศรีธรรมราช
- ปรานี คะหาราช. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลัง ตามหลักธรร มาภิบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด. (การศึกษาอิสระ). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจคณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มยุรี กำจร. (2559). ผลกระทบของการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ ลิสซิ่งในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์). บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี คณะการบัญชี และ การจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม และเอกสารฉบับเต็มของ เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัย.
- योगโย เหลืองกระโทก. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพทำ องค์กรประกอบการเจรจาต่อรองกับประสิทธิผลของการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ บริษัท กรัณฑ์การกฎหมาย จำกัด. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เมธาพร อริยะวงษ์พิทักษ์. (2559). การจัดสรรปริมาณงาน และประเมินผลการติดตามหนี้. (วิทยานิพนธ์). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- วรรณภา เมษะมาน. (2563). การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค 7. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

สินธนา พลภักดี. (2561). การประเมินผลการติดตามหนี้ค้างชำระสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ออนไลน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2563). ความเป็นมาของการไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี. สืบค้นจาก : <http://www.pea.co.th>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2563). ประเทศไทยควรเดินหน้าอย่างไรใน New World Landscape. สืบค้นจาก :

<https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256401GovernorsTalk.aspx>

ยง ภู่วรรณ. (2559). ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การทำงาน. สืบค้นจาก : <https://learningcovid.ku.ac.th/course/?c=7&l=2>

ไทยรัฐออนไลน์. (2564). การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออกมาตรการช่วยประชาชน ผ่อนจ่ายค่าไฟช่วงโควิด. สืบค้นจาก : <https://www.thairath.co.th/business/economics/2137810>

ชนภณ สมหวัง. (2564). โควิด อโคจร อนาคตของสังคมไทย. สืบค้นจาก : <https://www.spu.ac.th/award/32064/academic?fbclid=IwAR0RT8nDOatxN5M5UokU3GsTACg0IKNoj7TjvksNAE704VPgGkvpllQto>

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี. (2563). การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ของจังหวัดเพชรบุรี. สืบค้นจาก : <http://www.pbro.moph.go.th/>

ลัดดา กิติวิภาต. (2525). ทศนคติทางสังคมเบื้องต้น. สืบค้นจาก : <http://km-ir.arts.tu.ac.th/files/original/32e66dc5522d85e142b38a79f205a8ccb66f117f.pdf>

วีรไท สันติประภพ. (2563). ทิศทางเศรษฐกิจการเงินไทยในยุคดิจิทัล. สืบค้นจาก : https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256301Conversation.aspx?fbclid=IwAR11cVi9vw9FOhDcudAMOFMLD43oCLUYmG10sZXspwBC-PtS3Cdn4ceA_mU

บจก. ปิยะวัฒนา และผู้เขียนเนื้อหาวิจัยทุกท่าน. (2548-2564). แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. สืบค้นจาก : <https://www.gotoknow.org/posts/492000>

รัตนภรณ์ เชาวลิตตระกูล. (2559). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหนี้สิน. สืบค้นจาก : http://www.pbntc.moe.go.th/inventor_teacher/datas/A%201.doc.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

ออนไลน์

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). การบริหารหนี้. สืบค้นจาก :

<https://www.1213.or.th/default.htm?aspxerrorpath=/th/moneymgt/debtmgt/Pages/debmgt.aspx>

ภาษาอังกฤษ

Lutz, R.J. (1991). **Perspectives in consumer behavior (4th ed.)**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing**. USA: Prentice-Hall.

Kilonzo Jennifer Mbula, Memba and Njeru. (2016). **Effect of Accounts Receivable on Financial Performance of Firms Funded by Government Venture Capital in Kenya**. *Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF)*.

Asst. Prof. Dr. Nada Chunsom. (2017). **Theory of Debt Management**. School of Development Economics, National Institute of Development Administration (NIDA).

The World Bank. (2017). **Government Debt Management : Designing Debt Management Strategies**. Washington, D.C. 20433, U.S.A.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. Third edition. New York. Harper and Row Publication.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง **ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19**

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 – 60 ปี

() มากกว่า 60 ปี

3. สำเร็จการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() ปวส./อนุปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท

() เจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

() ข้าราชการเกษียณอายุ

เอกสารนี้เป็นเอกสาร(เรที่อ) เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่เพื่อการศึกษาเท่านั้น (ไม่อนุ) อื่นๆ (โปรดระบุ)โดย...ได้...การคำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ลักษณะของที่อยู่อาศัย

- () บ้านเดี่ยวชั้นเดียว () บ้านเดี่ยวสองชั้น
 () ทาวน์เฮ้าส์ () อาคารพาณิชย์
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

- () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท
 () มากกว่า 40,001 บาท

7. ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ

- () ไม่เคยทำการผ่อนผัน () 1 เดือน
 () 2 เดือน () 3 เดือน
 () 4 เดือน () 5 เดือน
 () มากกว่า 5 เดือนขึ้นไป

8. จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- () ไม่เกิน 1,000 บาท () 1,001 – 3,000 บาท
 () 3,001 – 5,000 บาท () 5,001 – 7,000 บาท
 () 7,001 – 10,000 บาท () มากกว่า 10,001 บาท

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละปัจจัย (ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเงิน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					

ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ ปิดความรับผิดชอบ					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านกระบวนการติดตามหนี้					
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน					
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
4. กระบวนการทำงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไป ด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. มีระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถ เข้าถึงได้ง่าย					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน อินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง					
3. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่าน อินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน					
4. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูล ข่าวสารการให้บริการ					
5. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบ สารสนเทศของสำนักงานได้อย่างรวดเร็ว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหาร
หนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละปัจจัย (ระดับความ
คิดเห็นต่อการบริหารจัดการเงิน 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้					
1. รายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถไปชำระหนี้ได้					
2. ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น					
3. ว่างาน / ออกจากงาน					
4. มีปัญหาเกี่ยวกับผู้นำเงินไปชำระแทน					
5. หย่าร้างกับคู่สมรส					
6. ผู้ทำการผ่อนผันชำระหนี้เสียชีวิต					
7. มีภาระหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง					
8. จำนวนเงินงวดส่งชำระมีการปรับเพิ่มสูงขึ้น					
9. ไม่ทราบวิธีการผ่อนผันชำระหนี้					
ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้					
1. สภาพเศรษฐกิจไม่ดี เช่น การโดนลด เงินเดือนหรือการถูกเลิกจ้าง					
2. สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูงขึ้น					
3. อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วยสูงขึ้น					
4. เกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง พายุ น้ำท่วม					
5. เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19					
ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า					
1. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และเป็นมิตร					
2. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3. การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับตรง ตามที่คาดหวังไว้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าในรูปแบบใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชร ศิลป์เสวตร์
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
 จังหวัดชุมพร
2. ดร. กิตติ แก้วเขียว
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
 จังหวัดชุมพร
3. นายพีระศักดิ์ นิลทะสิน
 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย และแผนชำนาญการ
 เทศบาลเมืองเพชรบุรี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19” โดย นางสาวปฐมพร พ่วงพวง นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551020 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตนกิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่ามีไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวปฐมพร พ่วงพวง)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น

ผู้ทรงคุณวุฒิ

หน่วยงาน

(ลายเซ็น)
ดร. วิมล วิชาญ
สว. วิชาญ วิชาญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง “ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19” โดย นางสาวปฐมพร พ่วงพวง นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551020 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ชนทัต บุญรัตน์กิตติภูมิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามผู้ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวปฐมพร พ่วงพวง)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น *ดร. กิตติ ทิพย์ไธ*

ผู้ทรงคุณวุฒิ

หน่วยงาน *สอ. ชุมพร*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาการศึกษานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวปทุมพร พ่วงพวง
รหัสนักศึกษา 61551020
หัวข้อวิทยานิพนธ์ "ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในช่วงสถานการณ์โควิด-19"
ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)
 เห็นการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ส่งชื่อ พ. อภภัส
นายหน้าชวรัตน์ นิสิตภรณ์
วันที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

การทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์
(Testability of Item Variable Congruence Index)

เรื่อง “ปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยการบริหารลูกหนี้					
	1. เพศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. อายุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. การศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. อาชีพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. ลักษณะที่อยู่อาศัย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	6. รายได้ต่อเดือน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	7. ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	8. จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีช่วงสถานการณ์โควิด-19	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับผิดชอบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านกระบวนการติดตามหนี้					
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีช่วงสถานการณ์โควิด-19	2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านการประชาสัมพันธ์					
	1. มีระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. การให้คำแนะนำข้อมูล ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ให้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีช่วงสถานการณ์โควิด-19	4. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงานได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ให้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของกลุ่มผู้ให้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีช่วงสถานการณ์โควิด-19	ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้					
	1. รายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถไปชำระหนี้ได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. ว่างาน /ออกจากงาน	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
	4. มีปัญหาเกี่ยวกับผู้นำเงินไปชำระแทน	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
	5. หย่าร้างกับคู่สมรส	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
	6. ผู้ทำการผ่อนผันชำระหนี้เสียชีวิต	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
	7. มีภาระหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
 ไม่ควรคัดลอก หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อ
การบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีช่วงสถานการณ์โควิด-19	8. จำนวนเงินงวดส่งชำระมีการปรับเพิ่มสูงขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	9. ไม่ทราบวิธีการผ่อนผันชำระหนี้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้					
	1. สภาพเศรษฐกิจไม่ดี เช่น การโดนลดเงินเดือนหรือการถูกเลิกจ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูงขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	3. อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วยสูงขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. เกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง พายุ น้ำท่วม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า					
	1. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเป็นมิตร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	2. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้ามีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ค่าที่ใช้ได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีช่วงสถานการณ์โควิด-19	3. การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	4. การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	5. การบริการของการไฟฟ้าฯ มีความสะดวกรวดเร็วกว่าที่อื่น ๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

หมายเหตุ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 – 0.66 พิจารณาปรับปรุง หรือตัดออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเที่ยงตรง

(Scale : ALL VARIABLES)

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

		N	%
cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	0.0
	รวม	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.936	34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง.
ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ และปัจจัยของกลุ่มผู้ให้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ มี 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกหนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สำเร็จการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ และจำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	156	50.8	50.8	50.8
หญิง	151	49.2	49.2	100.0
Total	307	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เกิน 30 ปี	42	13.7	13.7	13.7
31 - 40 ปี	106	34.5	34.5	48.2
41 - 50 ปี	111	36.2	36.2	84.4
51 - 60 ปี	30	9.8	9.8	94.1
มากกว่า 60 ปี	18	5.9	5.9	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำเร็จการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	43	14.0	14.0	14.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	81	26.4	26.4	40.4
	ปวส./อนุปริญญาตรี	84	27.4	27.4	67.8
	ปริญญาตรี	89	29.0	29.0	96.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.3	3.3	100.0
Total		307	100.0	100.0	

อาชีพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	6.8	6.8	6.8
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	106	34.5	34.5	41.4
	เจ้าของกิจการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	123	40.1	40.1	81.4
	ข้าราชการเกษียณอายุ	20	6.5	6.5	87.9
	เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่	27	8.8	8.8	96.7
	อื่น ๆ	10	3.3	3.3	100.0
	Total		307	100.0	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะของที่อยู่อาศัย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	108	35.2	35.2	35.2
	บ้านเดี่ยวสองชั้น	53	17.3	17.3	52.4
	ทาวน์เฮ้าส์	62	20.2	20.2	72.6
	อาคารพาณิชย์	63	20.5	20.5	93.2
	อื่น ๆ	21	6.8	6.8	100.0
Total		307	100.0	100.0	

รายได้ต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เกิน 10,000 บาท	60	19.5	19.5	19.5
	10,001 – 20,000 บาท	104	33.9	33.9	53.4
	20,001 – 30,000 บาท	67	21.8	21.8	75.2
	30,001 – 40,000 บาท	51	16.6	16.6	91.9
	มากกว่า 40,001 บาท	25	8.1	8.1	100.0
Total		307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระค่าไฟ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เคยทำการผ่อนผัน	30	9.8	9.8	9.8
1 เดือน	42	13.7	13.7	23.5
2 เดือน	85	27.7	27.7	51.1
3 เดือน	40	13.0	13.0	64.2
4 เดือน	44	14.3	14.3	78.5
5 เดือน	32	10.4	10.4	88.9
มากกว่า 5 เดือนขึ้นไป	34	11.1	11.1	100.0
Total	307	100.0	100.0	

จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เกิน 1,000 บาท	47	15.3	15.3	15.3
1,001 – 3,000 บาท	95	30.9	30.9	46.3
3,001 – 5,000 บาท	76	24.8	24.8	71.0
5,001 – 7,000 บาท	50	16.3	16.3	87.3
7,001 – 10,000 บาท	29	9.4	9.4	96.7
มากกว่า 10,001 บาท	10	3.3	3.3	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการติดตามหนี้ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	13	4.2	4.2	4.2
น้อย	33	10.7	10.7	15.0
ปานกลาง	61	19.9	19.9	34.9
มาก	82	26.7	26.7	61.6
มากที่สุด	118	38.4	38.4	100.0
Total	307	100.0	100.0	

2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	6	2.0	2.0	2.0
น้อย	21	6.8	6.8	8.8
ปานกลาง	81	26.4	26.4	35.2
มาก	129	42.0	42.0	77.2
มากที่สุด	70	22.8	22.8	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม
ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	10	3.3	3.3	3.3
น้อย	18	5.9	5.9	9.1
ปานกลาง	69	22.5	22.5	31.6
มาก	77	25.1	25.1	56.7
มากที่สุด	133	43.3	43.3	100.0
Total	307	100.0	100.0	

4. เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	13	4.2	4.2	4.2
น้อย	33	10.7	10.7	15.0
ปานกลาง	44	14.3	14.3	29.3
มาก	95	30.9	30.9	60.3
มากที่สุด	122	39.7	39.7	100.0
Total	307	100.0	100.0	

5. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่
รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	7	2.3	2.3	2.3
น้อย	20	6.5	6.5	8.8
ปานกลาง	65	21.2	21.2	30.0
มาก	109	35.5	35.5	65.5
มากที่สุด	106	34.5	34.5	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ในงานวิชาการเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านกระบวนการติดตามหนี้

1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	8	2.6	2.6	2.6
น้อย	15	4.9	4.9	7.5
ปานกลาง	37	12.1	12.1	19.5
มาก	80	26.1	26.1	45.6
มากที่สุด	167	54.4	54.4	100.0
Total	307	100.0	100.0	

2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	12	3.9	3.9	3.9
น้อย	24	7.8	7.8	11.7
ปานกลาง	29	9.4	9.4	21.2
มาก	85	27.7	27.7	48.9
มากที่สุด	157	51.1	51.1	100.0
Total	307	100.0	100.0	

3. เจ้าหน้าที่มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	3	1.0	1.0	1.0
น้อย	16	5.2	5.2	6.2
ปานกลาง	41	13.4	13.4	19.5
มาก	131	42.7	42.7	62.2
มากที่สุด	116	37.8	37.8	100.0
Total	307	100.0	100.0	

4. กระบวนการทำงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	13	4.2	4.2	4.2
น้อย	18	5.9	5.9	10.1
ปานกลาง	32	10.4	10.4	20.5
มาก	79	25.7	25.7	46.3
มากที่สุด	165	53.7	53.7	100.0
Total	307	100.0	100.0	

5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทั่วถึง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	14	4.6	4.6	4.6
น้อย	24	7.8	7.8	12.4
ปานกลาง	41	13.4	13.4	25.7
มาก	87	28.3	28.3	54.1
มากที่สุด	141	45.9	45.9	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการประชาสัมพันธ์

1. มีระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	1.0	1.0	1.0
	น้อย	15	4.9	4.9	5.9
	ปานกลาง	47	15.3	15.3	21.2
	มาก	120	39.1	39.1	60.3
	มากที่สุด	122	39.7	39.7	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	5	1.6	1.6	1.6
	น้อย	16	5.2	5.2	6.8
	ปานกลาง	29	9.4	9.4	16.3
	มาก	85	27.7	27.7	44.0
	มากที่สุด	172	56.0	56.0	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

3. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.9	4.9	4.9
	น้อย	14	4.6	4.6	9.4
	ปานกลาง	21	6.8	6.8	16.3
	มาก	70	22.8	22.8	39.1
	มากที่สุด	187	60.9	60.9	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นแต่แบบลงเนื้อหา และต้องย ึ่งองเงเงินของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	5	1.6	1.6	1.6
น้อย	12	3.9	3.9	5.5
ปานกลาง	39	12.7	12.7	18.2
มาก	133	43.3	43.3	61.6
มากที่สุด	118	38.4	38.4	100.0
Total	307	100.0	100.0	

5. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงานได้อย่างรวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	10	3.3	3.3	3.3
น้อย	10	3.3	3.3	6.5
ปานกลาง	39	12.7	12.7	19.2
มาก	97	31.6	31.6	50.8
มากที่สุด	151	49.2	49.2	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของข้อมูลปัจจัยของกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้ ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้ และด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ด้านประสิทธิภาพของการบริหารหนี้

1. รายได้ลดลงทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	12	3.9	3.9	3.9
น้อย	25	8.1	8.1	12.1
ปานกลาง	75	24.4	24.4	36.5
มาก	77	25.1	25.1	61.6
มากที่สุด	118	38.4	38.4	100.0
Total	307	100.0	100.0	

2. ภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	3	1.0	1.0	1.0
น้อย	10	3.3	3.3	4.2
ปานกลาง	93	30.3	30.3	34.5
มาก	105	34.2	34.2	68.7
มากที่สุด	96	31.3	31.3	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ว่างงาน / ออกจากงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	8	2.6	2.6	2.6
	น้อย	13	4.2	4.2	6.8
	ปานกลาง	67	21.8	21.8	28.7
	มาก	99	32.2	32.2	60.9
	มากที่สุด	120	39.1	39.1	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

4. มีปัญหาเกี่ยวกับผู้นำเงินไปชำระแทน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	12	3.9	3.9	3.9
	น้อย	25	8.1	8.1	12.1
	ปานกลาง	34	11.1	11.1	23.1
	มาก	84	27.4	27.4	50.5
	มากที่สุด	152	49.5	49.5	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

5. หย่าร้างกับคู่สมรส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	1.0	1.0	1.0
	น้อย	16	5.2	5.2	6.2
	ปานกลาง	44	14.3	14.3	20.5
	มาก	120	39.1	39.1	59.6
	มากที่สุด	124	40.4	40.4	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สงวนไว้ใช้ประโยชน์ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ผู้ทำการผ่อนผันชำระหนี้เสียชีวิต

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	12	3.9	3.9	3.9
	น้อย	16	5.2	5.2	9.1
	ปานกลาง	33	10.7	10.7	19.9
	มาก	81	26.4	26.4	46.3
	มากที่สุด	165	53.7	53.7	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

7. มีภาระหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	15	4.9	4.9	4.9
	น้อย	28	9.1	9.1	14.0
	ปานกลาง	29	9.4	9.4	23.5
	มาก	80	26.1	26.1	49.5
	มากที่สุด	155	50.5	50.5	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

8. จำนวนเงินงวดส่งชำระมีการปรับเพิ่มสูงขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	6	2.0	2.0	2.0
	น้อย	16	5.2	5.2	7.2
	ปานกลาง	44	14.3	14.3	21.5
	มาก	123	40.1	40.1	61.6
	มากที่สุด	118	38.4	38.4	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้ใช้เฉพาะในวงวิชาการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ในประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ไม่ทราบวิธีการผ่อนผันชำระหนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	7	2.3	2.3	2.3
	น้อย	15	4.9	4.9	7.2
	ปานกลาง	33	10.7	10.7	17.9
	มาก	87	28.3	28.3	46.3
	มากที่สุด	165	53.7	53.7	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

ด้านสภาพเศรษฐกิจของลูกค้าต่อการบริหารหนี้

1. สภาพเศรษฐกิจไม่ดี เช่น การโดนลดเงินเดือนหรือการถูกเลิกจ้าง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	9	2.9	2.9	2.9
	น้อย	22	7.2	7.2	10.1
	ปานกลาง	20	6.5	6.5	16.6
	มาก	71	23.1	23.1	39.7
	มากที่สุด	185	60.3	60.3	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

2. สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูงขึ้น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยที่สุด	3	1.0	1.0	1.0
	น้อย	15	4.9	4.9	5.9
	ปานกลาง	45	14.7	14.7	20.5
	มาก	120	39.1	39.1	59.6
	มากที่สุด	124	40.4	40.4	100.0
	Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ที่อื่น อีกที่ Total 307 100.0 100.0

3. อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วยสูงขึ้น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	11	3.6	3.6	3.6
น้อย	18	5.9	5.9	9.4
ปานกลาง	33	10.7	10.7	20.2
มาก	96	31.3	31.3	51.5
มากที่สุด	149	48.5	48.5	100.0
Total	307	100.0	100.0	

4. เกิดภัยธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง พายุ น้ำท่วม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	13	4.2	4.2	4.2
น้อย	36	11.7	11.7	16.0
ปานกลาง	25	8.1	8.1	24.1
มาก	88	28.7	28.7	52.8
มากที่สุด	145	47.2	47.2	100.0
Total	307	100.0	100.0	

5. เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	2	.7	.7	.7
น้อย	12	3.9	3.9	4.6
ปานกลาง	51	16.6	16.6	21.2
มาก	124	40.4	40.4	61.6
มากที่สุด	118	38.4	38.4	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นแต่มีเหตุแบบลงเนื้อหา และต้องขออนุญาตเจ้าของเอกสารทุกครั้งก่อนนำไปใช้

ด้านความพึงพอใจของการใช้บริการของลูกค้า

1. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพ และเป็นมิตร

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	7	2.3	2.3	2.3
น้อย	10	3.3	3.3	5.5
ปานกลาง	33	10.7	10.7	16.3
มาก	77	25.1	25.1	41.4
มากที่สุด	180	58.6	58.6	100.0
Total	307	100.0	100.0	

2. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	9	2.9	2.9	2.9
น้อย	26	8.5	8.5	11.4
ปานกลาง	27	8.8	8.8	20.2
มาก	71	23.1	23.1	43.3
มากที่สุด	174	56.7	56.7	100.0
Total	307	100.0	100.0	

3. การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
น้อย	19	6.2	6.2	6.5
ปานกลาง	46	15.0	15.0	21.5
มาก	105	34.2	34.2	55.7
มากที่สุด	136	44.3	44.3	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงนามแล้วหรือมีการลงนามเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปใช้ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การบริการของการไฟฟ้าฯ ที่ท่านได้รับคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไป

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	9	2.9	2.9	2.9
น้อย	18	5.9	5.9	8.8
ปานกลาง	32	10.4	10.4	19.2
มาก	88	28.7	28.7	47.9
มากที่สุด	160	52.1	52.1	100.0
Total	307	100.0	100.0	

5. การบริการของการไฟฟ้าฯ มีความสะดวก รวดเร็วกว่าที่อื่น ๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยที่สุด	11	3.6	3.6	3.6
น้อย	30	9.8	9.8	13.4
ปานกลาง	31	10.1	10.1	23.5
มาก	82	26.7	26.7	50.2
มากที่สุด	153	49.8	49.8	100.0
Total	307	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารลูกหนี้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการวิเคราะห์ F-test (One Way ANOVA) ค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ LSD กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หาค่าโดย การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

อาชีพของผู้ใช้บริการ

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.375	5	2.675	4.308	.001
Within Groups	186.927	301	.621		
Total	200.303	306			

ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19.248	4	4.812	8.026	.000
Within Groups	181.055	302	.600		
Total	200.303	306			

รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	33.517	4	8.379	15.173	.000
Within Groups	166.785	302	.552		
Total	200.303	306			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Multiple Comparisons

(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	-.64557 [*]	.12048	.000
	20,001 – 30,000 บาท	-.89542 [*]	.13209	.000
	30,001 – 40,000 บาท	-.90005 [*]	.14154	.000
	มากกว่า 40,000 บาท	-.37435 [*]	.17690	.035
10,001 – 20,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.64557 [*]	.12048	.000
	20,001 – 30,000 บาท	-.24986 [*]	.11642	.033
	30,001 – 40,000 บาท	-.25449 [*]	.12704	.046
	มากกว่า 40,000 บาท	.27122	.16553	.102
20,001 – 30,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.89542 [*]	.13209	.000
	10,001 – 20,000 บาท	.24986 [*]	.11642	.033
	30,001 – 40,000 บาท	-.00463	.13810	.973
	มากกว่า 40,000 บาท	.52108 [*]	.17417	.003
30,001 – 40,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.90005 [*]	.14154	.000
	10,001 – 20,000 บาท	.25449 [*]	.12704	.046
	20,001 – 30,000 บาท	.00463	.13810	.973
	มากกว่า 40,000 บาท	.52571 [*]	.18144	.004
มากกว่า 40,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	.37435 [*]	.17690	.035
	10,001 – 20,000 บาท	-.27122	.16553	.102
	20,001 – 30,000 บาท	-.52108 [*]	.17417	.003
	30,001 – 40,000 บาท	-.52571 [*]	.18144	.004

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาที่การไฟฟ้ากำหนดให้ทำการผ่อนผันชำระ

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	62.884	6	10.481	22.880	.000
Within Groups	137.419	300	.458		
Total	200.303	306			

จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้า

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	55.543	5	11.109	23.098	.000
Within Groups	144.760	301	.481		
Total	200.303	306			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Multiple Comparisons

(I) จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	(J) จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001 – 3,000 บาท	-.86892 [*]	.12367	.000
	3,001 – 5,000 บาท	-1.15007 [*]	.12869	.000
	5,001 – 7,000 บาท	-1.26601 [*]	.14089	.000
	7,001 – 10,000 บาท	-.60273 [*]	.16376	.000
	มากกว่า 10,000 บาท	-.17816	.24151	.461
1,001 – 3,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	.86892 [*]	.12367	.000
	3,001 – 5,000 บาท	-.28115 [*]	.10673	.009
	5,001 – 7,000 บาท	-.39709 [*]	.12117	.001
	7,001 – 10,000 บาท	.26619	.14713	.071
	มากกว่า 10,000 บาท	.69076 [*]	.23055	.003
3,001 – 5,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	1.15007 [*]	.12869	.000
	1,001 – 3,000 บาท	-.28115 [*]	.10673	.009
	5,001 – 7,000 บาท	-.11594	.12628	.359
	7,001 – 10,000 บาท	.54734 [*]	.15137	.000
	มากกว่า 10,000 บาท	.97191 [*]	.23328	.000
5,001 – 7,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	1.26601 [*]	.14089	.000
	1,001 – 3,000 บาท	-.39709 [*]	.12117	.001
	3,001 – 5,000 บาท	.11594	.12628	.359
	7,001 – 10,000 บาท	.66328 [*]	.16187	.000
	มากกว่า 10,000 บาท	1.08785 [*]	.24023	.000
7,001 – 10,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	.60273 [*]	.16376	.000
	1,001 – 3,000 บาท	-.26619	.14713	.071
	3,001 – 5,000 บาท	-.54734 [*]	.15137	.000
	5,001 – 7,000 บาท	-.66328 [*]	.16187	.000
	มากกว่า 10,000 บาท	-.42457 [*]	.25432	.096

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Multiple Comparisons

(I) จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	(J) จำนวนหนี้ที่ค้างชำระกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
มากกว่า 10,000 บาท	ไม่เกิน 1,000 บาท	.17816	.24151	.461
	1,001 – 3,000 บาท	-.69076*	.23055	.003
	3,001 – 5,000 บาท	-.97191*	.23328	.000
	5,001 – 7,000 บาท	-1.08785*	.24023	.000
	7,001 – 10,000 บาท	-.42457	.25432	.096

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ(Multicollinearity) องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

Control Variables	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการติดตามหนี้	ด้านการประชาสัมพันธ์
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Correlation Significance (2-tailed) N	1 0.722** .000 307	.710** .016 307
ด้านกระบวนการติดตามหนี้	Correlation Significance (2-tailed) N	0.722** .000 307	1 .769** .000 307
ด้านการประชาสัมพันธ์	Correlation Significance (2-tailed) N	.742** .000 307	.710** .016 307

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการบริหารหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 ^a	.841	.840	.32377

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168.540	3	56.180	535.939	.000 ^a
	Residual	31.762	303	.105		
	Total	200.303	306			

Coefficients^a


Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.394	.099		3.986	.000
	Service	.039	.041	.040	.957	.339
	Process	.383	.051	.426	7.542	.000
	Publicize	.477	.054	.480	8.770	.000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก จ.
เอกสารที่เกี่ยวข้อง
หนังสือรับรองการฝึกงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่ มท ๕๓๑๑.๔/กฟจ.พบ.๕๕๔๘๘

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี
๓๖๐ หมู่ ๔ ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รับรองการฝึกงานของนักศึกษา

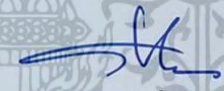
เรียน รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตามหนังสือ ที่ อว ๗๐๑๐/๑๘๔๐ ลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ เรื่องขอส่งตัวนักศึกษาเข้าฝึกงานนั้น

ปัจจุบัน นางสาวปทุมพร พ่วงพวง รหัสนักศึกษา ๖๑๕๕๑๐๒๐ ชั้นปีที่ ๓ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ผ่านการฝึกงานตามหลักสูตรวิชาพื้นฐานทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายณภา ทองโปร่ง)

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี

แผนกบริหารงานทั่วไป

โทร. ๐๓๒-๔๖๖๒๑๔, ๐๓๒-๔๖๕๕๐๒

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวปฐมพร พ่วงพวง
วัน เดือน ปีเกิด	6 กันยายน 2542
สถานที่เกิด	ราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	61 หมู่ 1 ต.บางแก้ว อ.บ้านแหลม จ.เพชรบุรี 76110
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2555	มัธยมศึกษาตอนต้น สายวิทย์-คณิต โรงเรียนคงคาราม จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2558	มัธยมศึกษาตอนปลาย สายศิลป์-ทั่วไป โรงเรียนพรหมานุสรณ์จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2561	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้