

การพัฒนากระบวนการจัดการซื้อเครื่องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

อนุวัฒน์ โมกโชติสง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วัชระ ยาคูณ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ และละเอียดถี่ถ้วนด้วยดีเสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช คณบดีวิทยาลัย พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดร.วัชระ ยาคูณ และ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร ที่กรุณาเป็น กรรมการสอบงานนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา คุณชาญ ปัทมวิภาค ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร คุณจาตุรงค์ สุริยศิน ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้านครหลวง ที่ได้ให้คำแนะนำในการตรวจ ความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น MBA-PM22 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาสำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี ที่ได้ศึกษาเล่าเรียนด้วยกัน และเป็นกำลังใจในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ผู้วิจัยเป็นผู้ที่มีการศึกษาและ ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

อนุวัฒน์ โมกไชสง

57720020: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: ระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน/  
การไฟฟ้านครหลวง

อนุวัฒน์ โมกโชสง: การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง  
(THE DEVELOPMENT OF COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM OF METROPOLITAN  
ELECTRICITY AUTHORITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษฎา นันทเพ็ชร, ปร.ค., วัชร  
ยาคุณ, ปร.ค. 82 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง  
ในสภาพปัจจุบัน 2) การพัฒนาขั้นตอนระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง และ  
3) แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของการไฟฟ้านคร  
หลวง ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย คณะกรรมการ ๑ พนักงาน ๑ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน และผู้  
ร้องเรียน ๑ ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อความหรือประโยคที่มี  
ความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน มาไว้กลุ่มเดียวกันแล้วจึงตั้งชื่อสำคัญซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes)  
และกลุ่มย่อยภายใต้ข้อความของกลุ่มใหญ่ (Sub-themes)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ  
การไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ควรเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้มีช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ Social media  
เช่น Facebook และควรมีการประชาสัมพันธ์การเข้าถึงการร้องเรียน ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อ  
ร้องเรียนเกิดจากความสับสนในการแยกข้อร้องเรียนของผู้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อหน่วยงานรับข้อร้องเรียนแล้ว  
หากเป็นข้อร้องเรียนที่จะต้องมีการหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขแล้ว จะทำให้เกิดการล่าช้าและใช้เวลานาน

แนวทางใหม่ของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ปัจจุบัน ซึ่งมีขั้นตอน 7 ขั้นตอน ส่วนการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนใหม่นั้น มีขั้นตอน 10 ขั้นตอน  
ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียน  
ให้มีช่องทางที่หลากหลาย และควรมีการประชาสัมพันธ์การร้องเรียน เช่น จัดทำแผ่นพับเพื่อแจกให้กับประชาชน  
ที่อยู่ในพื้นที่บริการให้ทราบ ส่วนการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ต้องพัฒนาระบบการตอบสนอง  
ความต้องการของลูกค้า กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดการข้อร้องเรียน และกระบวนการ  
บริการของพนักงานในการให้บริการ แนวทางใหม่ของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนและการพัฒนาระบบ  
การจัดการข้อร้องเรียน จะต้องพัฒนาในด้านระยะเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน โดยจะต้อง  
มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียน การตรวจสอบข้อร้องเรียน การพัฒนาอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งในระบบจำหน่ายให้มี  
คุณภาพไม่ชำรุดบ่อย การสร้างจิตสำนึกต่อการให้บริการของพนักงาน รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มาบริหารจัดการการแก้ไขข้อร้องเรียน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า และนำข้อค้นพบมา  
กำหนดเป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ อันจะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

57720020: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)  
KEYWORDS: COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM/ DEVELOPMENT SYSTEM TO  
HANDLE COMPLAINTS/ METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY  
ANUWAT MOKTHAISONG: THE DEVELOPMENT OF COMPLAINT  
MANAGEMENT SYSTEM OF METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY.  
ADVISORS: KRISADA NUNTAPETCH, PH.D., WACHARA YAKHUN, PH.D. 82 P. 2015.

The research aimed at studying current complaint management system of Metropolitan Electricity Authority, approach to develop system to handle complaints, and new system to handle complaints. The study was qualitative research and in-depth interview, whose questions covered the objective of the research, was instrument for data collection. The major informants consisted of 3 members of the complaint management committee, 4 administrative employees, 4 operating employees involved in complaint management system of Metropolitan Electricity Authority and 10 people complaining the operation of Metropolitan Electricity Authority. Using in-depth interview, the researcher used informal interview and he himself was the interviewer in order to receive the key information and details according to the set objectives. The interview questions were not static; however, the issues of the interview were determined according to the research framework, concepts, and major theories for forming questions, so the questions were not asked in the same order for every interviewee. The questions were open-ended. When the interviewer found some important issues while interviewing, he asked for more details to get clear answers and the interviews were recorded through tape cassette. Questionnaires were divided into 4 parts consisting of general information, questions concerning the process of complaint management, questions concerning problems and obstacles of current complaint management system, and questions concerning the development of complaint management process in order to satisfy the customers' need. To data analysis, the texts or the sentences which were similar or had similar meaning were put into the same group by giving the code number to every text or sentence. Then they were given themes or sub-themes for each group.

The findings revealed that for the development of complaint management system, the period to respond customers' need should be extended, and the channels for complaints should be added. Complaints should also be checked, and electrical equipment installed in the distribution system should be developed so that it is not often worn out. The staff's awareness towards the service should be raised. There should also be the introduction of information technology to resolve complaint management in order to satisfy the electricity users. The findings would be used to determine the complaint management process to meet people's need.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
สภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการใหม่.....	24
แนวคิดแบบดীন.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ.....	26
แนวคิดมิของเสียเป็นศูนย์.....	27

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
แนวคิดเกี่ยวกับการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ.....	28
แนวคิดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	41
4 ผลการศึกษา.....	43
ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	43
ตอนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนสภาพปัจจุบัน.....	45
ตอนที่ 2 แนวคำถามแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	52
ตอนที่ 3 แนวคำถามแนวทางใหม่ของระบบการจัดการซื้อร้องเรียนใหม่ของ การไฟฟ้านครหลวง.....	56
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผลการวิจัย.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	67
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก.....	74
ภาคผนวก ข.....	77

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	82

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	44
4-2 ประเด็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัจจุบัน.....	46
4-3 ประเด็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน.....	49
4-4 การประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน.....	51
4-5 แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	55
4-6 แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง.....	57
5-1 การเปรียบเทียบระบบการจัดการข้อร้องเรียนระหว่างระบบปัจจุบันกับระบบใหม่.....	67



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง.....	12
4-1 แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง.....	58
5-1 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง (ปัจจุบัน).....	61
5-2 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง (ใหม่).....	63

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พลังงานมีความสำคัญต่อสิ่งมีชีวิตบนโลกอย่างยิ่ง พลังงานเป็นรากฐานสำคัญที่ส่งผลให้สิ่งมีชีวิตบนพื้นโลกดำเนินไปตามวัฏจักรของมัน พลังงานเป็นแหล่งกำเนิดของการพัฒนาและความเจริญในรูปแบบต่าง ๆ ของโลก ไม่ว่าสิ่งมีชีวิตชนิดใดก็ตามจำเป็นต้องอาศัยพลังงานเพื่อความอยู่รอดของตนเอง มนุษย์ก็เช่นเดียวกันนับตั้งแต่มนุษย์ได้ถือกำเนิดขึ้นบนโลก ความต้องการพลังงานมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยมา มนุษย์อาศัยพลังงานจากพืชและสัตว์จากการกินเป็นอาหาร ต่อมาได้อาศัยพลังงานจากธรรมชาติ เช่น พลังงานลม พลังงานน้ำ พลังงานจากหิน ถ่านหิน น้ำมัน และก๊าซธรรมชาติ มีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ มีการนำพลังงานต่าง ๆ มาใช้ในชีวิตประจำวัน มนุษย์ได้คิดค้นวิธีการ คิดค้นประดิษฐ์อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรกลที่แปรพลังงานรูปหนึ่งให้เป็นอีกรูปหนึ่งเพื่อนำมาใช้ประโยชน์อย่างเช่น การประดิษฐ์เครื่องกำเนิดไฟฟ้าโดยใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลเปลี่ยนเป็นพลังงานความร้อนต้มน้ำให้เดือดเป็นไอ เพื่อส่งไปหมุนเทอร์ไบน์ทำให้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าผลิตกระแสไฟฟ้าออกมา ซึ่งทำให้มนุษย์ได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น (การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน, 2540, หน้า 5-8)

ในยุคปัจจุบันนี้เราคงจะพูดได้ว่าพลังงานเป็นเรื่องที่ใกล้ตัว เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของทุกคนและคงจะปฏิเสธไม่ได้ว่าพลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตของคนทุกคน ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในบ้านเรือนเพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน การใช้ไฟฟ้าในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน เพื่อช่วยให้การดำเนินธุรกิจ การค้า และการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้ไฟฟ้าในเครื่องจักรกลต่าง ๆ ในโรงงานเพื่อผลิตสินค้าให้พวกเราได้ใช้กัน ทั้งหมดนี้ทำให้เห็นได้ว่าพลังงานไฟฟ้าเป็นส่วนที่สำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจของแต่ละประเทศ การจัดหาแหล่งพลังงานเพื่อผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการภายในประเทศ จึงเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจและพัฒนาประเทศ

ตลอดช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาภูมิภาคอาเซียนเป็นหนึ่งในภูมิภาคของโลกที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างก้าวกระโดดรายได้ต่อหัวประชากรเพิ่มขึ้นหลายสิบเท่า พื้นฐานหนึ่งในการพัฒนาทางเศรษฐกิจนี้คือพลังงานไฟฟ้า ซึ่งแต่ละประเทศในอาเซียนนั้นมีลักษณะการผลิต

การนำเข้า และการส่งออกไฟฟ้าแตกต่างกัน ตามลักษณะภูมิประเทศและทรัพยากรซึ่งเป็น  
ตัวกำหนดที่มาของการผลิตพลังงานไฟฟ้าของแต่ละประเทศ

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่มีประโยชน์และมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน  
โดยนับตั้งแต่ความจำเป็นในการใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวันจนกระทั่ง  
ดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม การใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ การ  
ให้แสงสว่างแก่ที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ สำนักงานธุรกิจบริการต่าง ๆ และที่สำคัญที่สุด ใน  
ปัจจุบันไฟฟ้ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐาน  
ที่จะช่วยสนับสนุนในการพัฒนาด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ และ  
เพื่อฟื้นฟูสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา รวมทั้งยังเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริม  
สวัสดิภาพ คุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจจำเป็นต้อง  
พัฒนาด้านพลังงานไฟฟ้าให้มีความเพียงพอ มีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการ  
ให้บริการที่ดีด้วย กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคน  
กลุ่มใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก มีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการ  
ไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่  
ประเทศชาติ รัฐจึงได้เข้ามาควบคุมให้อยู่ในรูปของ “รัฐวิสาหกิจ”

การไฟฟ้านครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติ  
การไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 มีภารกิจในด้านการจ่ายพลังไฟฟ้าและให้บริการจัดหาไฟฟ้า เพื่อ  
สนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ  
ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 3,192 ตารางกิโลเมตร มีการไฟฟ้านครหลวง 18 เขต และ 12 สาขาย่อย  
ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 2.3 ล้านราย ให้มีไฟฟ้าใช้ได้อย่างเพียงพอ เชื่อถือได้ในราคาที่  
เป็นธรรม ซึ่งการดำเนินงานให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้านั้น การไฟฟ้านครหลวงได้คำนึงถึง  
ประสิทธิภาพและมาตรฐานคุณภาพการบริการ โดยมุ่งที่จะพัฒนาระบบงานบริการอย่างต่อเนื่อง  
สม่ำเสมอ โดยนำระบบเทคโนโลยีในด้านการบริการที่ทันสมัยมาใช้ควบคู่กับการปรับปรุงขั้นตอน  
และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น รวมทั้งมีการปรับปรุง  
แก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่องานบริการ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะ  
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ พร้อมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรม  
ด้วยความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนางานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และรองรับ  
มาตรฐานคุณภาพการบริการของภาครัฐ รวมทั้งเพื่อสนองต่อนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ  
ของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับประโยชน์สูงสุด อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต  
ที่ดีขึ้น การไฟฟ้านครหลวงจึงได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบงานบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป เพื่อ

ประโยชน์สุขของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าและสังคมส่วนรวม อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำที่มีมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการตามเจตนารมณ์ต่อไป

การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ถือว่าเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ และการพัฒนาประเทศ เนื่องจากปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้การให้บริการลูกค้านั้นถือเป็นงานหลักของการไฟฟ้านครหลวง ดังนั้นการไฟฟ้านครหลวงในแต่ละเขตต้องมีการแสวงหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อลูกค้า ดังนั้นการไฟฟ้านครหลวง จึงได้นำระบบ การจัดการข้อร้องเรียนมาใช้ ทำให้ประชาชนสามารถร้องเรียนมายังการไฟฟ้านครหลวงได้ หากไม่ได้รับความสะดวกสบาย ข้อร้องเรียนที่เข้ามาในการไฟฟ้านครหลวง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีกระบวนการจัดการเพื่อรับมือกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ พิจารณา วินิจฉัย ปัญหาของข้อร้องเรียนจำเป็นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการกำหนดแนวทางการป้องกันข้อร้องเรียนและนำแนวทาง ไปปรับปรุงองค์กรให้มีศักยภาพในการบริการที่ดี

ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้ายุคปัจจุบันคือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งเสริมความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งเสริมบริการที่ดี ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า พฤติกรรมการบริโภคบริการของลูกค้า มีความสำคัญที่นักการตลาดต้องทำการศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนความคาดหวังของคุณภาพที่จะได้รับตามปกติ เมื่อคนเรามีความต้องการขึ้นมา ก็จะต้องแสวงหาสินค้าหรือบริการมาตอบสนองความต้องการของตนเอง แล้วจึงจะประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สามารถสนองความต้องการได้อย่างที่คาดหวังไว้ก่อนการบริโภคหรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพหลังจากที่ผู้รับบริการได้บริโภคบริการไปแล้ว การประเมินคุณภาพบริการจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่เกิดขึ้นจากภายใน ในบางกรณีถ้าลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ลูกค้ามักจะหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากคนที่มีความรู้มาก่อน หรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ แล้วนำมาตั้งเป็นมาตรฐานไว้ เพื่อเปรียบเทียบหลังจากการใช้บริการไปแล้ว ดังนั้นการสร้างคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศจึงต้องอาศัยความละเอียดอ่อนที่จะส่งเสริมความประทับใจจากการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการควรจะตระหนักถึงการส่งเสริมบริการที่ดีให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ยากเนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการ ดังนั้นในขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการและมีการส่งเสริมบริการนั้น

อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นนักการตลาดจึงต้อง  
ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

จากสถิติ ปี พ.ศ. 2557 การไฟฟ้านครหลวง ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทั้งจาก  
ที่ลูกค้าขอใช้บริการติดต่อสอบถามและแจ้งเรื่องต่าง ๆ และการค้นหาเสียงของลูกค้า มีจำนวน  
411,159 ข้อร้องเรียน และได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจำนวน 328,950 ข้อร้องเรียน ผู้วิจัยจึงมีความ  
สนใจในระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

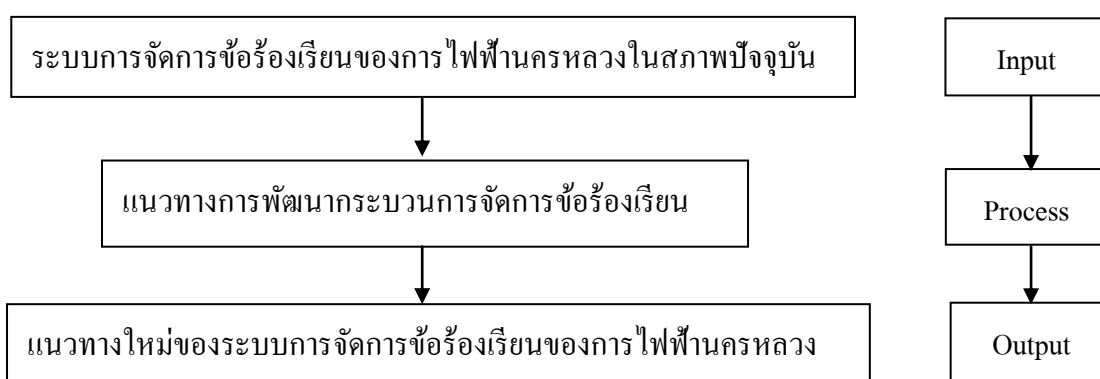
### คำถามของการวิจัย

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร  
สามารถที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงและแนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นจะอย่างไร  
สามารถตอบสนองผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้หรือไม่อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
3. เพื่อศึกษาแนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (ทฤษฎีระบบ: System theory ของ Bertalanffy, 1968)

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่การจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน
2. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน
3. ทำให้ทราบแนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การไฟฟ้านครหลวง หมายถึง รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 มีภารกิจในด้านการจ่ายพลังไฟฟ้าและให้บริการจัดหาไฟฟ้า เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือบุคคลภายนอกร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่กำหนดไว้ รวมถึงกรณีที่ต้องแก้ไขเพื่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้านครหลวง

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือประชาชนทั่วไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้รับมอบอำนาจแทนบุคคล ภาครัฐ หน่วยงานเอกชนที่ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานภายในการไฟฟ้านครหลวง 57 หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ๆ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าการ การไฟฟ้านครหลวง ให้ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของทั้งองค์กร เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนซ้ำ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียน โดยเริ่มตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง/ ตรวจสอบ/ แก้ไข แจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องทราบ สอบถามความพึงพอใจของผู้ร้อง รวมถึงการรายงานผลต่อฝ่ายบริหารทราบ

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน หมายถึง ระบบหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่การไฟฟ้านครหลวงใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน

การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบหรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดขึ้นใหม่

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ การไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยได้  
ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. สภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการใหม่
8. แนวคิดแบบลีน
9. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ
10. แนวคิดมีของเสียเป็นศูนย์ (Zero defect)
11. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ
12. แนวคิดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
13. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### สภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

ปัจจุบัน การไฟฟ้านครหลวงได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อ  
ร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนปฏิบัติเป็น  
แนวทางเดียวกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และให้ผู้รับผิดชอบเข้าใจถึงกระบวนการจัดการข้อ  
ร้องเรียน

ช่องทางการรับแจ้งข้อร้องเรียนไปยังการไฟฟ้านครหลวงแบ่งเป็น 2 ช่องทาง ดังนี้

1. ผู้ร้องเรียนส่งให้การไฟฟ้านครหลวงโดยตรง
2. ผู้ร้องเรียนส่งผ่านหน่วยงานภายนอก

ประเภทข้อร้องเรียน

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้านครหลวง (2556) ได้แยกประเภทข้อร้องเรียน  
เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้



กลุ่มที่ 1 เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง กำหนดไว้เป็น 10 ประเภท ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากคุณภาพพลังไฟฟ้า
2. ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ไฟฟ้า
3. ปัญหาเรื่องค่าไฟฟ้าผิดปกติ
4. ปัญหาการดำเนินการล่าช้า
5. ปัญหาการทำธุรกรรมกับการไฟฟ้านครหลวงไม่ได้รับความสะดวก
6. ปัญหาการให้บริการของพนักงาน
7. ปัญหาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับผิดพลาด
8. ปัญหาการติดต่อสื่อสาร
9. ปัญหาการจัดซื้อ จัดจ้างของการไฟฟ้านครหลวง
10. ปัญหาอื่น ๆ

กลุ่มที่ 2 เรื่องที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ในกรณีที่ได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้วพบว่า เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจว่าอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง เช่น ร้องเรียนเรื่องเสาไฟฟ้าเอน เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่า เป็นเสาของหน่วยงานอื่น, ร้องเรียนสายไฟฟ้าหย่อน เมื่อตรวจสอบแล้วเป็นสายสื่อสาร ร้องเรียนเรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อยเมื่อตรวจสอบแล้วเป็นพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้านครหลวง (2556) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจก็คือ การทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ผลิตหรือจำหน่าย แต่ในยุคปัจจุบัน จากการที่สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากจากที่ทุกคนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้เห็นและได้สัมผัส จะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น บางครั้งเกินกว่าที่ผู้ให้บริการจะเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้ได้ ผลที่ตามมาคือ ลูกค้าเกิดการร้องเรียนมากขึ้น ดังนั้นต่อว่าอย่างรุนแรงมากขึ้น การจัดการคำต่อว่าและข้อร้องเรียนจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น

องค์กรต่าง ๆ หลายองค์กรบางครั้งมีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลับมาได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น และสามารถลดการทำลายจำนวนลูกค้าลงได้ ในขณะที่บางองค์กรหรือหลาย ๆ องค์กรยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ดี ทำให้ไม่สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ และกลับทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจมากขึ้น ต่อการร้องเรียนที่ลูกค้าได้แจ้ง

และสาเหตุเหล่านี้ทำให้ลูกค้าหายไปจากองค์กรและไม่กลับมาซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์กรและที่รุนแรงมากซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าของกิจการอาจคิดไม่ถึงคือเกิดการบอกต่อแก่ลูกค้าหรือบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรธุรกิจได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก

ข้อร้องเรียน (Complaints) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ<sup>1</sup>

ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอด การให้บริการลูกค้า อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนต้องมีองค์ประกอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำคำร้องเรียนไปพิจารณาข้อเท็จจริง เพื่อหาแนวทางในการกำจัดหรือแก้ไข และทำให้องค์กรทราบว่า จะให้คำตอบแก่ลูกค้าคนใดอย่างไร

การรับข้อร้องเรียน (Receipt of complaint) จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่เป็นในการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้าซึ่งควรประกอบไปด้วย

1. รายละเอียดของข้อร้องเรียน
2. สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข
3. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอะไร (ผลิตภัณฑ์/ หรือวิธีการทำงานขององค์กร)
4. ข้อมูลด้านบุคลากร
5. ข้อมูลทางการตลาด

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้ากำหนดให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 10012: 2004 Quality management-customer satisfaction-guideline for complaint handing in organization โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการออกแบบ การวางแผน การดำเนินการ การรักษาไว้ และการปรับปรุง เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ามีประสิทธิภาพและเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพ การจัดการข้อร้องเรียนควรมีหลักดังนี้

1. โปร่งใส (Visibility) ข่าวสารข้อมูลวิธีการร้องเรียนควรมีการเผยแพร่ต่อลูกค้า และบุคคลที่สนใจประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

2. สามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรมีข้อมูลรายละเอียดสนับสนุนอย่างเพียงพอในการจัดการ และง่ายต่อการนำข้อมูลใช้งาน แบบฟอร์มในการบันทึกข้อร้องเรียนควรมีภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) การรับข้อร้องเรียนแต่ละรายการควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที ข้อร้องเรียนควรต้องมีการจัดการตามความเร่งด่วน

4. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focused approach) องค์การควรประยุกต์ใช้หลักการมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยการเปิดเผยการตอบสนองข้อร้องเรียนลูกค้า อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ผู้บริหารระดับสูง ควรรับผิดชอบในด้านการสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการวางแผน ออกแบบ นำมาปฏิบัติและรักษาไว้ในองค์การและเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ และการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกต่อการจัดการข้อร้องเรียนของพนักงานในองค์การ การสร้างความมั่นใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนั้นดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและมีการทบทวนเป็นระยะ ๆ ด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของการจัดการข้อร้องเรียน ผู้แทนด้านการจัดการข้อร้องเรียน ควรจะรับผิดชอบด้านการกำหนดกระบวนการเฝ้าติดตาม การประเมินและรายงานผลประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลไปยังผู้บริหารระดับสูง ด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการรักษาไว้ซึ่งการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า รวมทั้งการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสม ข้อกำหนดด้านเทคโนโลยี เอกสาร การกำหนดเป้าหมายที่บรรลุผล ๆ ได้ตามเวลาที่กำหนด และการทบทวนกระบวนการ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อผู้ร้องเรียนและลูกค้า ควรจะได้รับการฝึกอบรมด้านการจัดการข้อร้องเรียนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การ การปฏิบัติลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และมีความพร้อมในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมแต่ละบุคคล การแสดงให้เห็นถึงทักษะ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าพนักงานทุก ๆ คน ควรจะมีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ต่อผู้ร้องเรียนและมีความตระหนักในการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน และการรายงานข้อร้องเรียนที่สำคัญต่อลูกค้า

5. การวางแผนและการออกแบบ องค์การควรมีการวางแผนออกแบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้ารวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนประกอบด้วยกิจกรรมและใช้พนักงานที่มีความสัมพันธ์หลากหลาย ข้อมูล วัตถุประสงค์ การเงินและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้บรรลุ นโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียน องค์การควรนำหลักปฏิบัติที่ดี (Best practice) ขององค์การอื่นมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

6. การติดตามข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนควรได้รับการติดตามแต่ละขั้นตอนจนกระทั่งผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจการแก้ไขหรือการตัดสินใจขั้นตอนสุดท้ายได้ดำเนินการ การปรับปรุงสถานะของการจัดการข้อร้องเรียนควรมีการดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

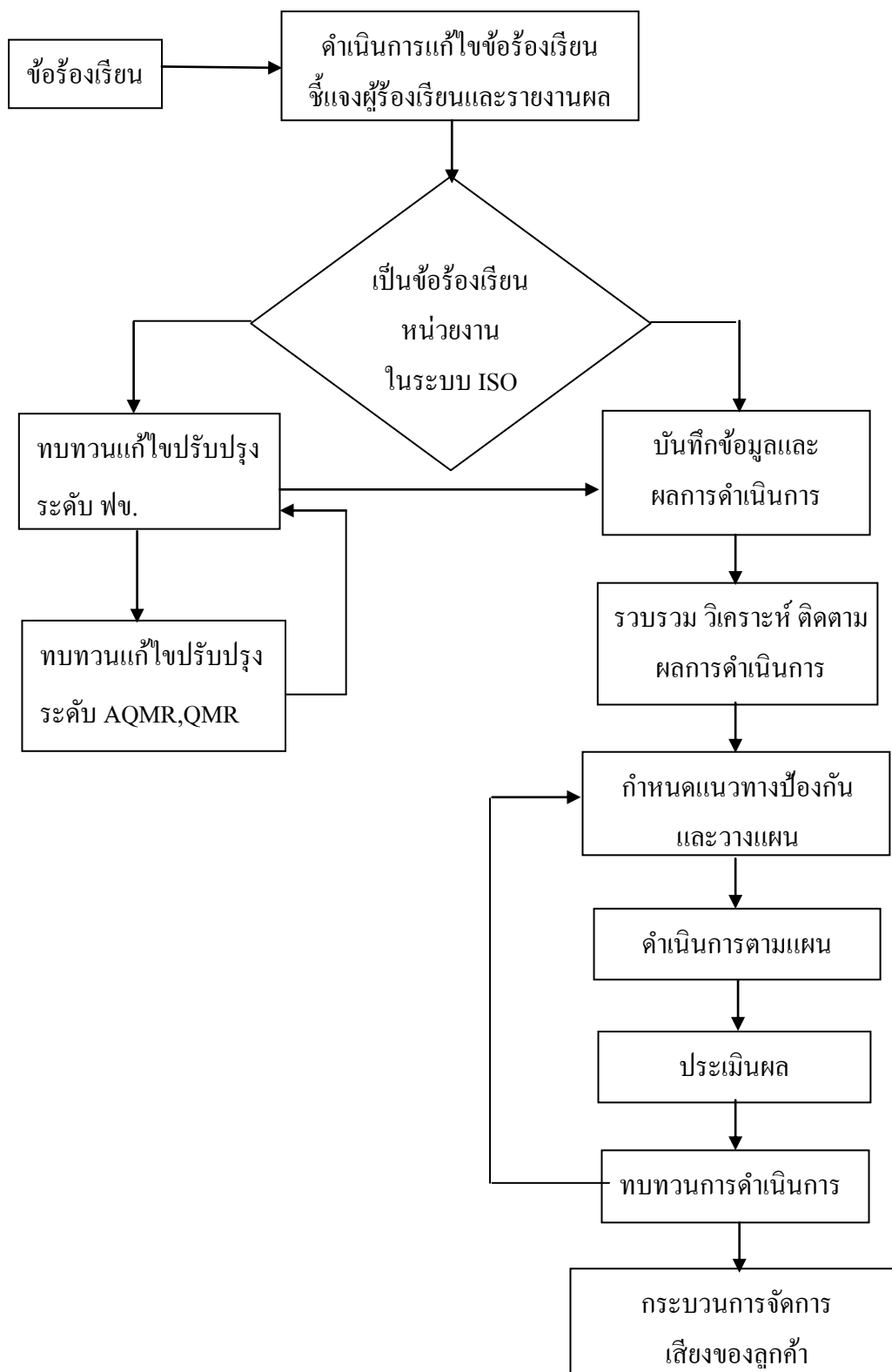
7. การสืบสวนข้อร้องเรียน ความพยายามในการสืบสวนข้อร้องเรียนจากสถานการณ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ระดับของการสืบสวนควรมีความเท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับ ความรุนแรง อันตรายและความถี่ของการเกิดข้อร้องเรียน

8. การตอบสนองข้อร้องเรียน เมื่อมีการสืบสวนหาสาเหตุของข้อร้องเรียนอย่าง เหมาะสม องค์กรควรเสนอการตอบสนองการจัดการข้อร้องเรียน เช่น การแก้ไขปัญหาและ ป้องกันการเกิดซ้ำถ้าข้อร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขได้ในทันทีควรมีการจัดการด้วยวิธีการที่ตั้งใจไว้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขมีประสิทธิภาพเท่าที่เป็นไปได้

9. การปิดข้อร้องเรียน ถ้าผู้ร้องเรียนยอมรับการตัดสินใจหรือการดำเนินการ การ ตัดสินใจหรือการดำเนินการควรมีการจัดทำบันทึก ถ้าผู้ร้องเรียนปฏิเสธข้อเสนอการแก้ไข ข้อ ร้องเรียนนั้นยังคงไว้องค์การควรมีการบันทึกสิ่งที่ผู้ร้องเรียนแจ้งรูปแบบทางเลือกการขอ ความช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกที่มีให้ องค์กรควรมีการเฝ้าติดตามความคืบหน้าของ ข้อร้องเรียนจนกระทั่งผู้ร้องเรียนพอใจทางเลือกของความช่วยเหลืออย่างมีเหตุผล

10. การเฝ้าติดตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การเฝ้าติดตามกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่องเพื่อกำหนดทรัพยากรที่จำเป็น โดยการวัดผลเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด (ดูแนวทางภาคผนวก G ของ ISO10002) เช่นการวัดระดับความพึงพอใจ การใช้เวลาในการตอบ ข้อร้องเรียน เวลาที่ใช้การนำการแก้ไขไปปฏิบัติ ทักษะและความรู้ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น

ปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามผังทางเดินของงาน ดังนี้



ภาพที่ 2-1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง (การไฟฟ้านครหลวง, 2556)

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Shelley (2008) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ ซึ่งแสดงออกถึงสองแบบด้วยกัน คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกโดยรวมว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร สิ่งเร้า การวิเคราะห์เป็นต้น ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างครบถ้วนตามความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ ณ ขณะนั้น

พินานมาศ ลิเลิศวงษ์ภักดี (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงาน กับความคาดหวังของลูกค้า และผู้ใช้บริการ ถ้าผลการทำงานเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้า และผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้า และผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจอย่างมากผลประโยชน์จากคุณสมบัติการบริการ หรือการทำงานของการบริการ และผลิตภัณฑ์นักการตลาด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และผู้ใช้บริการ โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต และจากการตลาด ตลอดจนยึดหลักการสร้างภาพโดยรวม คุณค่าที่เกิดขึ้นจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า หรือราคาสินค้าความแตกต่างทางการแข่งขันทั้งในด้านการบริการ และผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ให้การบริการ และผลิตภัณฑ์ หรือบริษัท สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งความแตกต่างจะต้องสร้างคุณค่าให้ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ สามารถรับรู้ และสร้างความพึงพอใจความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย

1. ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation)
2. ความแตกต่างทางด้านบริการ (Services differentiation)
3. ความแตกต่างทางด้านบุคลากร (Personal differentiation)

#### 4. ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation)

ความแตกต่างเหล่านี้เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า และผู้ใช้บริการ คุณค่ารวมในสายตาของลูกค้า และผู้ใช้บริการ เป็นการรับรู้ในรูปของตัวเงิน ทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่ และผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยาที่ลูกค้า และผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับจากตลาด หรือเป็นผลรวมของผลประโยชน์ หรืออรรถประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ คุณค่าที่เกิดขึ้น เกิดจากการพิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วย (1) ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (2) ความแตกต่างทางด้านบริการ (3) ความแตกต่างทางด้านบุคลากร และ (4) ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างทางด้านบริการที่กล่าวมานั้น ก่อให้เกิดคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (2) คุณค่าด้านบริการ (3) คุณค่าบุคลากร และ (4) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ คุณค่าทั้ง 4 ประการ เรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวม หรือคุณค่าการบริการรวม ในสายตาของลูกค้า และผู้ใช้บริการ

Kotler (2012) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดการบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มาเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. ราคา (Price) คือ ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์การบริการ ซึ่งรวมถึงค่าจ้าง ค่าแรงงาน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม นำมาคำนวณเป็นต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน
3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of distribution) คือ กระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้า หรือการบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้า หรือผู้รับบริการ ได้รับตามความต้องการอย่างสะดวก และรวดเร็ว
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ สื่อการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจ และทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย
5. บุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel) คือ บุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการให้บริการแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรม และนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด เช่น ความสุภาพ ความเอาใจใส่ การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ
6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) คือ การแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็น ได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด ร่มรื่น มีบรรยากาศที่ดี

7. กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ (Process) คือ วิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ และทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินการ โดยสรุป แนวคิดความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ตามที่คาดหวัง และเพียงพอต่อความต้องการของคนที่มีอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งส่งผลกลายเป็น ความรู้สึกที่พึงพอใจในช่วงเวลานั้น รวมทั้ง เกิดจากความรู้สึก ถึงคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจาก ความคาดหวังที่ได้รับการบริการ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ องค์กรเองควรมีการคำนึงถึงคุณสมบัติการบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับที่คาดว่า จะต้องได้รับมากกว่าต้นทุนของลูกค้า หรือราคาสินค้า ได้แก่ การสร้างคุณค่าให้ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ สามารถรับรู้ และสร้างความพึงพอใจ ความแตกต่าง ทางการแข่งขันประกอบด้วย (1) ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (2) ความแตกต่างทางด้านบริการ (3) ความแตกต่างทางด้านบุคลากร และ (4) ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ และส่วนประสม การตลาดการบริการประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์บริการ (2) ราคา (3) ช่องทางการจำหน่าย (4) การส่งเสริมการตลาด (5) บุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (6) ลักษณะทางกายภาพ และ(7) กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แนวคิดความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ตามที่คาดหวัง และเพียงพอต่อความต้องการของคนที่มีอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งส่งผลกลายเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจในช่วงเวลานั้น รวมทั้ง เกิดจาก ความรู้สึก ถึงคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่ได้รับการบริการ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ องค์กรเองควรมีการคำนึงถึงคุณสมบัติการบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับที่คาดว่า จะต้องได้รับ มากกว่าต้นทุนของลูกค้า หรือราคาสินค้า ได้แก่ การสร้างคุณค่าให้ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ สามารถรับรู้ และสร้างความพึงพอใจ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย (1) ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (2) ความแตกต่างทางด้านบริการ (3) ความแตกต่างทางด้านบุคลากร และ(4) ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ และส่วนประสมการตลาดการบริการ (Kotler, 1998) ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์บริการ (2) ราคา (3) ช่องทางการจำหน่าย (4) การส่งเสริมการตลาด (5) บุคลากร/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (6) ลักษณะทางกายภาพ และ(7) กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ



## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ ซึ่งจะนำมาขอล่าถึงในที่นี้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

นิลุบล เฟิงพานิช (2539) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหว ลักษณะที่เป็นพลวัต ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่ตื้นเขินจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากร และก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงาน ซึ่งจะเห็นว่าเป็นการใช้แนวทางการศึกษาแนวคิดเชิงระบบ คือส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และได้ผลผลิตและบริการ ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายใต้แผนงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิตหรือบริการที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Millett (1954) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือการสร้างสภาพที่พอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งผู้ปฏิบัติหรือผู้ให้บริการนิยมยึดไว้เสมอมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานความคิดที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ศรี การให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่การให้บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงพอสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะหมายถึงการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ำเสมอ และความประหยัด จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงใด คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร”

## แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือน

สินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี
  - 1.2 บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
  - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
  - 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
  - 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการบริการได้ดีและมีความชัดเจน
  - 1.6 ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพเพื่อจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่
- 3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ
  - 3.2 สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

อุสมาน บัณฑูรอัมพา (2554 อ้างถึงใน เกียรติคุณ จีรกาลวสาน, 2555) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องฟังผู้รับบริการพูด ด้วยความเป็นมิตร และสนใจ
2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความเบียดเบียนเยิ่นชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ว่าเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้ใจได้ รับผิดชอบในบริการและบริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งที้องต้องเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ คุณภาพการบริการที่คั้นต้องทำในสิ่งที้องต้องตั้งแต่เริ่มแรก ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานการทำงานในแต่ละองค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ที่จะสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีมากน้อยเพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดี เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กรการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น ต้องตรงความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ รวมทั้งต้องปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในเวลานั้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

### ความหมายของโซ่อุปทาน (Supply chain)

โซ่อุปทาน (Supply chain) หรือ เครือข่ายลอจิสติกส์ (ชนิด โสรัดน์, 2550) คือ การใช้ระบบของหน่วยงาน คน เทคโนโลยี กิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากร มาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการ จากผู้จัดหาไปยังลูกค้า กิจกรรมของโซ่อุปทาน (Supply chain) จะแปรสภาพทรัพยากรธรรมชาติ วัตถุดิบ และวัสดุอื่น ๆ ให้กลายเป็นสินค้าสำเร็จ แล้วส่งไปจนถึงลูกค้าคนสุดท้าย (ผู้บริโภค หรือ End customer) ในเชิงปรัชญาของโซ่อุปทาน (Supply chain) นั้น วัสดุที่ถูกใช้แล้ว อาจจะถูกนำกลับมาใช้ใหม่ที่จุดไหนของโซ่อุปทาน (Supply chain) ก็ได้ ถ้าวัสดุนั้นเป็นวัสดุที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ (Recyclable materials) โซ่อุปทาน (Supply chain) มีความเกี่ยวข้องกับโซ่คุณค่า (Value C=chain)

โดยทั่วไปแล้ว จุดเริ่มต้นของโซ่มักจะมาจากทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางชีววิทยาหรือนิเวศวิทยา ผ่านกระบวนการแปรรูปโดยมนุษย์ผ่านกระบวนการสกัด และการผลิตที่เกี่ยวข้อง เช่น การก่อสร้าง, การประกอบ หรือการรวมเข้าด้วยกัน ก่อนจะถูกส่งไปยังโกดังหรือคลังวัสดุ โดยทุกครั้งที่มีการเคลื่อนย้าย ปริมาณของสินค้าก็จะลดลงทุก ๆ ครั้ง และไกลกว่า

จุดกำเนิดของมัน และท้ายที่สุด ก็ถูกส่งไปถึงมือผู้บริโภค

การแลกเปลี่ยนแต่ละครั้งในโซ่อุปทาน (Supply chain) มักจะเกิดขึ้นระหว่างบริษัทต่อบริษัท ที่ต้องการเพิ่มผลประกอบการ ภายใต้สถานะที่พวกเขาสนใจ แต่ก็อาจจะมีควมรู้่น้อยนิด/ไม่มีเลย เกี่ยวกับบริษัทอื่น ๆ ในระบบ ปัจจุบันนี้ ได้เกิดบริษัทจำพวกบริษัทลูก ที่แยกออกมาเป็นเอกเทศจากบริษัทแม่ มีจุดประสงค์ในการสรรหาทรัพยากรมาป้อนให้บริษัทแม่

### **การจัดการโซ่อุปทาน (Supply chain Management: SCM)**

การจัดการโซ่อุปทาน (Supply chain Management) (สาธิต พะเนียงทอง, 2548) นั้นเป็นการนำกลยุทธ์ วิธีการ แนวปฏิบัติ หรือทฤษฎี มาประยุกต์ใช้ในการจัดการ การส่งต่อ วัตถุดิบ สินค้า หรือบริการจากหน่วยหนึ่งในโซ่อุปทาน (Supply chain) ไปยังอีกหน่วยหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนรวมในโซ่อุปทาน (Supply chain) ต่ำที่สุด และได้รับวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการตามเวลาที่ต้องการ พร้อมกันนี้ ยังมีการสร้างความร่วมมือกันในการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการส่งต่อของวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการนี้ นำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายด้วยซึ่งสามารถสรุปความหมายของโซ่อุปทาน (Supply chain) ได้ดังนี้ “การจัดการโซ่อุปทาน (Supply chain Management)” หมายถึง การบริหารจัดการกิจกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่ต้นน้ำ (วัตถุดิบ) จนถึงปลายน้ำ (สินค้าสำเร็จรูปหรือบริการ) ซึ่งมีลักษณะยาวต่อเนื่องกันเหมือนโซ่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตลอดกระบวนการผลิตจนถึงมือผู้บริโภค โดยการให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร การวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปใช้ร่วมกัน เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในการดำเนินงานและเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน”

### **กิจกรรมของห่วงโซ่อุปทาน**

1. กิจกรรมหลัก (Primary activities: Line functions) กิจกรรมหลักจะประกอบด้วย การก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มของสินค้าตลอดกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการรับเข้า การผลิต การจัดส่งสินค้า การตลาด และบริการหลังการขาย
2. Inbound logistics เป็นกิจกรรมที่มีการนำวัตถุดิบหรือส่วนประกอบที่จะใช้สำหรับการผลิตเข้ามาเพื่อทำการเตรียมความพร้อม ประกอบไปด้วยการรับเข้า การจัดเก็บ และการวางแผนการผลิต ยกตัวอย่างในอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ Inbound logistics คือการรับชิ้นส่วนต่าง ๆ เข้ามาเพื่อประกอบให้เป็นคอมพิวเตอร์ชิ้นต่อไป
3. Operations เป็นขั้นตอนของการผลิตสินค้าและรวมถึงทุกกระบวนการในการเปลี่ยนสภาพของวัตถุดิบหรือส่วนประกอบดังกล่าวเป็นสินค้าหรือ Final product ในที่นี้ก็คือการประกอบชิ้นส่วนต่าง ๆ เข้าเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ กิจกรรมดังกล่าวยังรวมไปถึง การบรรจุหีบห่อ การ

ควบคุมคุณภาพของสินค้าให้ตรงตามมาตรฐานและการบำรุงรักษาเครื่องจักรให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

4. Outbound logistics คือการจัดเก็บและจัดส่งสินค้าสู่ผู้ซื้อ สำหรับตัวอย่างนี้ก็คือการจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้ประกอบและผลิตแล้วในคลังสินค้า และการจัดส่งสินค้าให้กับผู้แทนจำหน่าย

5. Marketing and sales คือกระบวนการของการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และสนองความต้องการเพื่อให้บริษัทสามารถขายสินค้าได้ สร้างรายได้ให้กับบริษัท

6. After-sale services ขั้นตอนหลังการขายสินค้าแล้วบริษัทจะต้องมีบริการหลังการขายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเป็นโอกาสที่ดีในการสร้างการขายครั้งต่อไป เช่น การรับประกันสินค้า บริการตรวจสอบ และซ่อมแซมศูนย์บริการ เป็นต้น

กิจกรรมสนับสนุน (Support activities) กิจกรรมสนับสนุนคือกิจกรรมที่จะช่วยให้งิจกรรมหลักดำเนินอย่างราบรื่นประกอบด้วย

1. Firm infrastructure คือกิจกรรมหลัก ๆ ที่บริษัทจำเป็นต้องมี เช่นการบริหารการเงิน การวางแผนกลยุทธ์ โครงสร้างการบริหารจัดการ เป็นต้น

2. Human resources management การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรในองค์กร รวมถึงการบริหารจัดการทั้งหมดเกี่ยวกับบุคลากรเช่น นโยบายการจ้างงานและการบริหารค่าตอบแทน

3. Technology development ครอบคลุมถึงเทคโนโลยีที่จะสนับสนุนการดำเนินการของกิจกรรมหลักทั้งหมด เช่น ระบบการบริหารจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง

4. Procurement การจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบและเครื่องจักรสำหรับการผลิต

เมื่อแต่ละบริษัทมี Value Chain ซึ่งก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มและความสามารถทางการแข่งขันเป็นของตัวเองแล้ว เราจะมามองภาพที่กว้างกว่านั้นไปยังคู่ค้าและลูกค้าของเราด้วยกระบวนการที่สำคัญในโซ่อุปทาน

วัตถุประสงค์สำคัญของ Supply chain Management (SCM) จะมุ่งเสริมสร้างผลผลิต (Productivity) และศักยภาพที่เหนือกว่า (Core Competency) โดยสามารถนำไปใช้ในระดับกลยุทธ์ที่เป็น Action Plan ขององค์กร โดยมีเป้าประสงค์ดังต่อไปนี้

1. มีเป้าหมายเพื่อความพอใจของลูกค้า
2. ใช้เป็นกลยุทธ์ในการลดต้นทุนและสร้างกำไร
3. เป็นกลยุทธ์เพื่อมุ่งเพิ่มศักยภาพการผลิตและบริการ
4. ใช้เป็นกลยุทธ์ในการเติบโตที่มีเสถียรภาพขององค์กร

ความมุ่งหมายที่สำคัญของ SCM ก็เพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นหัวใจของ

การจัดการ สมัยใหม่ ซึ่งถือว่าลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer center) และโลกปัจจุบันเป็น Globalization คือ โลกรธุรกิจได้เชื่อมต่อกัน การจัดการ SCM จึงต้องมีรูปแบบที่ต้องเป็นแบบบูรณาการ (Integration) ดังนั้น หากกล่าวถึง Supply chain management: SCM ในเนื้อหาของหนังสือฉบับนี้ให้เข้าใจว่าเป็น SCM แบบบูรณาการ ซึ่งได้รวมกิจกรรมของ Logistics เข้าไว้ด้วยกันแล้ว โดยในการบริหารจัดการจะต้องมีการทำ Balance scorecard โดยมีดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators: KPI) ในทุกกระบวนการของ SCM การที่จะนำ SCM ไปใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องนำไปใช้หรือไปจัดการในกระบวนการ (Procedure) ดังต่อไปนี้

1. การคาดคะเนยอดขาย (Sale forecasting) และกระบวนการสนับสนุนส่งเสริมการตลาด (Market supporting management) จะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งในอาณาบริเวณของตลาด
2. การจัดการกระบวนการจัดซื้อ (Procurement) จะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับลูกค้า
3. การจัดการขนส่งในโซ่อุปทาน (Carriage/ Transportation) เป็นการจัดการเกี่ยวข้องกับความเร็ว
4. การจัดการคลังสินค้า (Inventory management) เป็นการจัดการเกี่ยวกับสภาพคล่องทางการเงิน
5. กระบวนการสนับสนุนผลิต (Manufacturer supporting management) เป็นการจัดการในด้านลดต้นทุน
6. กระบวนการกระจายสินค้า (Distribution management) เป็นการจัดการเกี่ยวกับเงื่อนไขเวลา Speed
7. การจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในโซ่อุปทาน เป็นการจัดการเครือข่ายและข้อมูล
8. กระบวนการ Logistics ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ส่งมอบและเคลื่อนย้ายสินค้า (Moving) การนำ Supply chain management (SCM) เข้าไปครอบงำ (Dominant) หรือเข้าไปจัดการในกระบวนการต่าง ๆ ที่กล่าวถึงข้างต้นทั้ง 8 กระบวนการ (ในข้อเท็จจริงจะมีกระบวนการที่มากกว่านี้) เป็นกระบวนการซึ่งต่างก็มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการผลิต โดยลักษณะที่เป็นการแยกส่วนคือ ต่างดำเนินกิจกรรมของตนอย่างอิสระ (Independency) เพื่อที่จะให้กิจกรรมเหล่านั้นสอดคล้องประสานเป็นหนึ่งเดียวแบบบูรณาการ ก็จะนำการจัดการแบบโซ่อุปทาน ซึ่งยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer center) เข้าไปครอบงำในทุกกระบวนการ และให้สอดคล้องกันเป็น โซ่อุปทาน (Supply chain) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ Logistics เข้าไปประสานเป็นห่วงโซ่



เพื่อให้ทุกกระบวนการสามารถขับเคลื่อนเป็นเกิดปฏิสัมพันธ์เชิงวงแหวนแบบบูรณาการ (Integration) โดยทั้งหมดล้วนแต่มีเป้าหมาย (Goal) เพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจ (Customer satisfaction) และเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน (Core Competitiveness) ดังที่กล่าวไปแล้วถึง กระบวนการต่าง ๆ (Procedures) ที่ประกอบเป็น โซ่อุปทานเชิงวงแหวน (Annular) ซึ่งแต่ละ กระบวนการจะมีปฏิสัมพันธ์แบบบูรณาการ (Integration) คือเป็นลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่ง บางครั้งก็เรียกว่าองค์รวม เพื่อให้เข้าใจถึงพันธกิจต่าง ๆ ของกิจกรรมในกระบวนการที่สำคัญ

#### **กระบวนการจัดการจัดซื้อจัดหา (Purchasing management)**

การจัดซื้อหรือจัดหา มีชื่อเรียกได้หลายแบบ เช่น หากเป็น Procurement จะเน้นกิจกรรม ต่าง ๆ ทั้งจัดซื้อ, กิจกรรมของคลังสินค้า, การขนส่ง และการจัดส่ง ซึ่งเป็นรูปแบบของการจัดการ ก่อนที่จะมีกระแส Logistics เข้ามาใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน สำหรับหน่วยงานของรัฐหรือบาง องค์กร อาจเรียกว่า การพัสดุ (Supply department) หรือ กองคลัง, กองจัดหา เป็นต้น สำหรับการ จัดซื้อตามความมุ่งหมายใน “หนังสือ What is logistics” จะหมายถึง การจัดซื้อในรูปแบบที่เป็น “Purchasing” คือ กระบวนการในการดำเนินการให้ได้มาซึ่งวัตถุดิบ, สิ่งของที่จำเป็น ตามความ ต้องการของหน่วยงานที่มีการร้องขอ โดยการจัดซื้อหรือสิ่งที่ซื้อมามีส่วนปฏิสัมพันธ์กระทบต่อผล กำไรหรือผลการประกอบการของธุรกิจ โดยวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการจัดซื้อ มีดังนี้

1. จัดหาวัตถุดิบ, อุปกรณ์และสิ่งของ เพื่อป้อนให้นำส่งหน่วยงานที่ต้องการ
2. การจัดซื้อจัดหาในราคาที่คุณภาพและราคามีคุณภาพมากที่สุด
3. ดำเนินการจัดหาจากแหล่งที่เหมาะสม มีการจัดส่งตรงตามเวลาในปริมาณที่เหมาะสม
4. เป็นแหล่งในการหาข้อมูลข่าวสารให้กับองค์กร

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจมีการจัดการการผลิตที่เปลี่ยนไปจากเดิมมาเป็นการผลิตตามความ ต้องการของลูกค้า (Make-to-order) ทำให้ระบบการผลิตต่าง ๆ มีแนวทางการจัดการผลิตเพื่อการ ขายไม่ใช่ผลิตเพื่อเก็บ Stock คือเป็นการผลิตแบบพอดี (Just for sale manufacturing) โดยสภาวะ โลกธุรกิจในปัจจุบันเป็นเรื่องของ Speed เพื่อปรับไปสู่ระบบการผลิตแบบพอดี (Just in sale) และ ส่งผลให้การจัดซื้อต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับ JIT ไปเป็นการจัดซื้อในลักษณะทันเวลาพอดี (Just in time purchasing)

#### **แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการใหม่**

แนวคิดของการจัดการกระบวนการ คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินงานอันได้แก่ บุคคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประโยชน์ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์กร แต่เนื่องจาก

พื้นฐานทั่วไปขององค์กรถูกออกแบบมาตามสายงาน (Functional design) จึงทำให้การทำงานการสั่งการเป็นไปในลักษณะแนวดิ่ง ในขณะที่กระบวนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการเป็นไปในแนวขวาง การจัดการกระบวนการจะช่วยให้แนวคิดในการบริหารกระบวนการอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการหลัก และทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการกระบวนการจึงมุ่งเน้นที่ความคล่องตัว การลดต้นทุน และการลดรอบเวลา ซึ่งองค์กร ควรจัดการกระบวนการให้มีความสามารถในการปรับตัวหรือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถในการให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะราย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้ การจัดการกระบวนการยังครอบคลุมถึงการออกแบบงานที่ตัดสินใจว่าจ้างหน่วยงานภายนอกให้ดำเนินการแทน การทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญ และการทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในรูปแบบแปลกใหม่

กระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติตามภารกิจ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มักเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ มีลักษณะแตกต่างกันไปตามภารกิจขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

## แนวคิดแบบลีน

ถ้าเปรียบเทียบกับระบบลีน (Lean system) กับคน ก็หมายถึงคนที่มีร่างกายสมส่วน ปราศจากไขมัน ไหม้แรง ว่องไว กระฉับกระเฉง ถ้าเปรียบเทียบกับองค์กร ก็หมายถึงองค์กรที่ดำเนินการโดยปราศจากความสูญเปล่า (Waste) ในทุก ๆ กระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดและผู้รับผลงานได้ทันที่ มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง ลีน (Lean) เป็นแนวคิดที่ใช้ทุกสิ่งทุกอย่างให้น้อยลง แต่ให้ได้ผลงานมากกว่า ผลงานที่ใกล้เคียงความต้องการของลูกค้ามากที่สุด สิ่งที่ลดน้อยลง คือ ความสูญเปล่า (Waste) เวลา ขั้นตอน การใช้แรงคน เครื่องมือ และพื้นที่ปฏิบัติงาน สิ่งที่เพิ่มมากขึ้น คือ ความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความยืดหยุ่นและขีดความสามารถขององค์กร ผลผลิต ความพึงพอใจของลูกค้า ความสำเร็จในระยะยาว

แนวคิดแบบลีน (Lean thinking) คือการเปลี่ยนจาก ความสูญเปล่า (Waste) ไปสู่คุณค่า (Value) ในมุมมองของผู้รับผลงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีจุดจบ ลีน (Lean) ไม่ใช่เรื่องของการทำงานให้หนักขึ้นหรือเร็วขึ้น แต่เป็นการค้นหาความสูญเปล่า และเปลี่ยนให้เป็นคุณค่าให้

ได้มากขึ้น ความสูญเปล่า (Waste) มี 7 ประการ ประกอบด้วย

1. ความสูญเสียดังกล่าวจากการผลิตมากเกินไป (Over Production Waste) คือ ทรัพยากรแรงงาน และวัตถุดิบถูกใช้ไปโดยไม่ได้สนองตอบความต้องการของลูกค้า
2. ความสูญเสียดังกล่าวจากการขนส่ง (Transportation Waste) ระบบลีนมีความต้องการที่จะให้วัตถุดิบผ่านโดยตรงจากผู้จัดหาไปสู่สายการผลิตที่จะใช้โดยทันที
3. ความสูญเสียดังกล่าวจากการรอคอย (Waiting Waste) รวมเวลาที่เสียเปล่าทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นการรอคอยวัตถุดิบ ข้อมูลข่าวสารอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในระบบของลีน นั้นต้องการที่จะจัดหาและรองรับการผลิตหรือการบริการแบบทันเวลาพอดี (Just-in-time)
4. ความสูญเสียดังกล่าวจากสินค้าคงคลัง (Inventory Waste) วัตถุดิบ งานระหว่างกระบวนการ และสินค้าสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับการผลิตที่มากเกินไป
5. ความสูญเสียดังกล่าวจากผลิตภัณฑ์บกพร่อง (Defects waste) บริการหรือสินค้าที่ผิดพลาด ทำให้เสียแหล่งวัตถุดิบ
6. ความสูญเสียดังกล่าวจากการเคลื่อนไหว (Motion Waste) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นมีสาเหตุมาจากเส้นทางการไหลของงานที่แย่มาก ผังโรงงานที่ไม่ดี การดูแลรักษาสถานที่ทำงาน และวิธีการทำงาน หรือรวมถึงกระบวนการผลิตที่แย่มาก ซ้ำซ้อน
7. ความสูญเสียดังกล่าวจากกระบวนการมากเกินไป (Overprocessing waste) งานที่ถูกลำบากกลับมาทำใหม่ (Reworking) ผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ ก็ตามที่ไม่สำเร็จถูกต้องภายในครั้งเดียว ขึ้นประกอบที่ทำการออกมาแล้วคู่ประกอบรวมยังไม่ได้ผลิตออกมา (Debarring) การตรวจสอบ (Inspecting) ชิ้นส่วนที่ผลิตออกมาโดยใช้วิธีการควบคุมทางสถิติเพื่อให้จำนวนการตรวจสอบน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2557)

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ

ดวงรัตน์ เรืองอุไร (2555) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม หรือ TQM (Total quality management) เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ความร่วมมือของพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ TQM จึงเป็นแนวทางที่หลายองค์กรนำมาใช้ปรับปรุงงาน ระบบ TQM เป็นระบบที่มองภาพรวมทั้งองค์กร ระบบนี้ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานหรือความต้องการ เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำ ความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้ความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร

ประสิทธิภาพของการจัดองค์กรในระบบนี้ขึ้นอยู่กับปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

การปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนทางสังคมนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การสามารถอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน เช่นในปัจจุบัน การบริการของภาครัฐซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ นั้น ก็จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เช่นเดียวกัน การปรับปรุงบริการภาครัฐนอกจากจะถือว่า เป็นผลงานของรัฐบาลแล้ว ประชาชนผู้รับบริการในส่วนต่าง ๆ ก็จะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงด้วย กล่าวคือ "ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เสียเวลาน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และ มีความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐมากขึ้น

การนำ TQM มาใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ส่วนราชการสามารถนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลที่พึงประสงค์ได้โดยไม่ยากนัก อย่างไรก็ตาม การนำ TQM ไปปฏิบัติก็หมายถึง การนำการเปลี่ยนแปลงเข้าไปในองค์กร ซึ่งเป็นธรรมดาที่จะต้องได้รับการต่อต้านจากข้าราชการบ้างไม่มากก็น้อย สิ่งที่สำคัญที่สุดที่พึงกระทำก็คือการจัดการฝึกอบรมหรือสัมมนาผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน เพื่อขอทราบความคิดเห็นและให้ได้ข้อสรุปกว้าง ๆ ในการนำ TQM ไปปฏิบัติในองค์กร กับการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างข้าราชการในสังกัดในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงาน คุณภาพของผลงาน และการให้บริการต่อประชาชน

การนำ TQM ไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการ กล่าวคือ มีเป้าหมายของการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนเช่นเดียวกัน ดังนั้นอาจไม่เป็นการยากที่ผู้บริหารระดับสูงจะให้การยอมรับในการนำ TQM ไปปฏิบัติ

### แนวคิดมีของเสียเป็นศูนย์ (Zero defect)

หลักของการมีของเสียเป็นศูนย์ (Zero defect) ประกอบด้วย

1. คุณภาพหมายถึงความสอดคล้องกับสเปค: ในสายตาของคนทั่วไป อาจคิดว่าปากกาชนิดใช้แล้วโยนทิ้งมีคุณภาพต่ำกว่าปากกามีกิมมิคที่ชุบทอง แต่ในความหมายของปรัชญา "การมีของเสียเป็นศูนย์" ถือว่าปากกานี้มีคุณภาพสูงตราบดีที่มันสามารถเขียน ไม่ลื่นหรือหมักตัน ในขณะที่ใช้งาน และใช้ได้นานตามสเปคที่ระบุไว้
2. การป้องกันไม่ให้มีของเสียดีกว่าการตรวจสอบคุณภาพและการแก้ไข: ทั้งนี้เพราะมีปัญหาน้อยกว่าและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการตรวจหาเจอของเสียและนำไปแก้ไข

3. มาตรฐานคุณภาพคือต้องมีของเสียเป็นศูนย์เท่านั้น: ผลผลิตที่ไม่ตรงสเปกถือว่าเป็นของเสีย แต่หากไม่ตรงสเปกแต่ตอบสนองความต้องการได้ เมื่อนั้นอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนสเปกให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

4. คุณภาพสามารถวัดได้เป็นจำนวนเงินในรูปของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความไม่มีมาตรฐาน: จำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การรื้อประกอบของชิ้นใหม่ วัสดุที่บดลวดจนแรงงานที่สูญเสียไป ซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะมีสูงเกินเงินที่ประหยัดได้จากการผลิตที่มีคุณภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ

Benchmarking คือ “การวัดเปรียบเทียบสมรรถนะ” โดยเป็นการทำงานอย่างเป็นระบบเป็นกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้เรารู้จักตัวของเราเอง พิจารณาวิเคราะห์ว่าตัวของเราเป็นอย่างไร อยู่ที่ใด เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรม หรือในโลกว่าเรากับเขาต่างกันตรงไหน แล้วจึงมากำหนดการเดินทาง กรรมวิธีที่จะปรับสภาพกระบวนการต่าง ๆ ทางธุรกิจ เพื่อที่จะไปให้ถึงดีเทียบเท่า หรือดีกว่าเขาที่เคยเก่งที่สุดในปัจจุบัน

วิธีการคิดของ Benchmarking นั้นคือศึกษาดูงานของผู้อื่น แล้วนำวิธีการมาเปรียบเทียบเพื่อหาวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ที่ดีที่สุด (Best Practices) และนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ วิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ในองค์กร ให้เทียบเท่า หรือดีกว่าคู่แข่ง โดย Benchmarking ได้แบ่งการเปรียบเทียบเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การเปรียบเทียบในด้านอะไร และการเปรียบเทียบกับใคร การเปรียบเทียบในด้านอะไร

1. Performance benchmarking เปรียบเทียบทางด้านผลดำเนินการ เช่นการเงิน หรืออาจเป็นด้านการปฏิบัติการ เพื่อที่จะให้องค์กรสามารถตัดสินใจในการหาวิธีการทำให้ผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น

2. Process benchmarking เปรียบเทียบวิธีการปฏิบัติการสำหรับกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการเรียนรู้จากองค์กรที่ดีที่สุดในด้านนั้นเพื่อการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร

3. Strategic benchmarking เปรียบเทียบด้านการเลือกและควบคุมการใช้กลยุทธ์ โดยเทียบกับองค์กรอื่นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการนำไปปรับปรุง การวางแผน และตำแหน่งกลยุทธ์ในองค์กรตนเอง

### การเปรียบเทียบกับใคร

1. Internal benchmarking ตั้งเป้าหมายภายใน หาวิธีปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น โดยเทียบกันเองภายใน หรือเทียบกับหน่วยงาน หรือแผนกที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันภายในองค์กร ซึ่งอาจจะสังกัดคนละหน่วยงาน อยู่คนละที่

2. Competitive benchmarking เปรียบเทียบ โดยตรงกับคู่แข่ง (Direct competitors) ในอุตสาหกรรมที่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนกัน เป็นส่วนต่อขยายจากคู่แข่ง เน้นที่คู่แข่งที่อยู่ในระดับดีที่สุด

3. Functional benchmarking เปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีธุรกิจคล้ายคลึงกันที่ไม่ใช่คู่แข่งกัน เช่น ลูกค้า supplier เทียบกับองค์กรที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน (Industry leader) โดยเรียนรู้จากการทำงานของเขา

4. Generic benchmarking เทียบกับบริษัทนอกกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน ใกล้เคียงกัน หรือต่างประเภท หากเราเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมของเราในด้านนั้น ๆ แล้ว ถือว่าเป็นการปรับปรุงต่อ เพื่อหาผู้ที่เด่นมีสุดในอุตสาหกรรมอื่น ๆ

การทำ Benchmarking เลือกทำได้ 2 แนวทางคือ Benchmarking แบบกลุ่ม และ Benchmarking แบบเดี่ยว

Benchmarking แบบกลุ่ม คือการทำ Benchmarking โดยเราเข้าไปรวมกลุ่มกับองค์กรอื่นที่มีความต้องการจะทำ Benchmarking เหมือนกัน

Benchmarking แบบเดี่ยว คือการทำ Benchmarking โดยเราองค์กรเดียวมีความต้องการที่จะทำ Benchmarking จึงกำหนดหัวข้อที่ต้องการทำและดำเนินการตามกระบวนการ Benchmarking ตามที่ได้วางแผนเอาไว้ เราต้องเป็นผู้ดำเนินการคนเดียวทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดหัวข้อ หากู้เปรียบเทียบ เก็บข้อมูล พัฒนาแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูล

### แนวคิดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice)

Best practice คือ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ซึ่งเป็นผลมาจากการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง แล้วสรุปความรู้และประสบการณ์นั้น เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของตนเอง Best practice จึงเป็นบทสรุปของวิธีการปฏิบัติที่เป็น Tacit knowledge (ความรู้ใน ตัวคน) ซึ่งเผยแพร่เป็น Explicit knowledge (ความรู้ที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนในรูปแบบต่าง ๆ) เพื่อให้ผู้อื่นได้นำไปทดลองปฏิบัติ

จุดเริ่มต้นของ Best practice เริ่มต้นจากวงการแพทย์ เป็นวิธีการปฏิบัติงานที่ดี ไม่ว่าจะนำไป ปฏิบัติที่ไหน อย่างไร ซึ่งผลงานที่ปฏิบัตินั้นได้นำไปสู่ผลสำเร็จ หน่วยงานจำเป็นต้องมี

การแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกับหน่วยงานย่อย และมีการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ผลสุดท้าย คือ การนำ Best practice นั้นไปใช้จนเป็นมาตรฐาน ตัวอย่างโปรแกรมที่ได้รางวัล คือ โปรแกรมการเชิญชวนผู้ดูแลผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งต่อมลูกหมาก ของกลุ่มแพทย์เฮนรีฟอร์ด โดยให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้ที่บ้านร่วมกับการรักษาที่ศูนย์การรักษา โดยดำเนินกิจกรรมในลักษณะการวิจัย ผลของโปรแกรมพบว่า 90% ของผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยส่วนใหญ่เป็นมะเร็งในระยะแรกเท่านั้น ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการดูแลรักษาจากโปรแกรมดังกล่าวที่เป็น Best practice

ความสำคัญของ Best practice จากหลักการที่ว่า ถ้าได้นำความรู้ไปใช้ ความรู้นั้นก็ยิ่งเพิ่มคุณค่า เพราะทำให้เกิด การต่อยอดความรู้ให้แตกแขนงออกไปอย่างกว้างขวาง ดังนั้น เป้าหมายสำคัญประการหนึ่ง ของการจัดการความรู้ในองค์กร คือ เพื่อให้คนในองค์กร มี Best practice ในการทำงานที่ ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า ความรู้ คือ ความสามารถในการทำอะไรก็ตาม อย่างมีประสิทธิภาพ (Knowledge is the capacity for effective actions)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ถาวร กุลโชติ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่ามีประสิทธิภาพสูงโดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรตามความคิดเห็นของคณะผู้ติดตามมี 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการต่อนโยบาย และเป้าหมายของรัฐบาล ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ด้านความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านตามบทบาทหน้าที่ตามระเบียบกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติและระเบียบที่ได้กำหนดโดยสมาชิกด้านการเสถียรและความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สมาชิกเข้ามามีโอกาสการตัดสินใจทุกขั้นตอน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกและประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่องพบว่า ทุกปัจจัยทำให้ประสิทธิผลสูง คือ การบริหาร โครงการมีส่วนร่วมของสมาชิก รองลงมาคือความเสถียรและความมุ่งมั่น ในการทำงานของกรรมการ ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ การประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยรองลงมา ส่วนความรู้ความเข้าใจในนโยบาย มีผลทำให้ประสิทธิผลสูงพอกัน การจัดระบบบริหารจัดการกองทุนพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุน แต่ละกองทุนมีคณะกรรมการบริหารกองทุนตามระเบียบ มีระเบียบของกองทุน มีสมาชิกครบตามระเบียบ ตั้งแต่ 50-150 คน ได้กู้เงินครบทุกกองทุน สมาชิก 50-75% ของสมาชิกทั้งหมด

เป็นผู้กู้เงินมากที่สุด การส่งใช้เงินกู้ ส่วนใหญ่ส่งใช้เป็นรายปี การจัดทำบัญชีถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ปัญหาไม่ทำบัญชีหรือทำไม่ถูกต้องมีจำนวนน้อย มีเงินค้างในบัญชีที่ยังไม่กู้ต่ำกว่า 50000 บาทเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ปล่อยเงินกู้ไม่หมดจำนวน 61 กองทุน มีการประชุมบางเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีการบันทึกการประชุมถูกต้องแต่มีบางกองทุน ไม่บันทึกการประชุมซึ่งมีจำนวนน้อย

ปราณี อินทวงศ์ (2550, หน้า 1) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมากกว่าเพศชาย ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ไม่พบความแตกต่าง ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบาย และกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนด ความสามารถด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (2) คุณสมบัติผู้ทำให้บัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (3) รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน และ (4) รูปแบบสำนักงานบัญชี นโยบาย และกระบวนการที่ต่างกัน โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎี



และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในเรื่องของความหมาย และลักษณะของกระบวนการ 4 ประการ ได้แก่ (1) ลักษณะที่จับต้องไม่ได้ (2) ลักษณะที่ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (3) ลักษณะที่ไม่แน่นอน และ (4) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

อุสมาน บัณชรอัมพา (2554 อ้างถึงใน เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, 2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า

1. กลุ่มลูกค้า ส่วนมากเป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี
2. พฤติกรรมการใช้บริการ มีระยะเวลาในการใช้บริการ ระหว่าง 1-3 ปี ประเภทผลิตภัณฑ์คือ เงินฝาก-ถอน เหตุผลในการใช้บริการ เพราะชื่นชอบในระบบการเงินที่ไม่ใช้ระบบดอกเบี้ย การรับรู้ข่าวสารปากต่อปาก ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/ สัปดาห์
3. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ในส่วนบุคลิกภาพ ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ คุณภาพของฝ่ายเงินฝากถอน และสถานที่ มีระดับความพึงพอใจมาก จนถึงปานกลางตามลำดับ
4. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการโดยรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานมีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
5. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความรวดเร็วในการให้บริการ การติดป้ายประกาศ และแนะนำข้อมูลใหม่ ๆ แก่ลูกค้ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
6. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการโดยรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพของฝ่ายเงินพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
7. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ที่ให้บริการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการโดยรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอุปกรณ์เครื่องมือคุณภาพ อุปกรณ์ที่มีความสะดวกรวดเร็วมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
8. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ คือ พนักงานไม่ค่อยให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้า โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ พนักงานควรมีอัธยาศัยสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือปัญหาความล่าช้าในการบริการของพนักงาน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อ

เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่านี้ ปัญหา ด้านขั้นตอนการบริการ คือ ขั้นตอนการบริการมีความล่าช้ามาก โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือควรใช้ระบบ One stop service ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ คือ การบริการไม่มีความชัดเจน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการจัดอบรมแก่พนักงาน ด้านสถานที่ที่ให้บริการ คือ ผู้เอทีเอ็มมีน้อย โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรเพิ่ม เพราะบางเครื่องถ้าช่วงต้นเดือน และปลายเดือน เครื่องจะเสียบ่อยมาก โดยสิ่งที่นำมาศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับงานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เจริญ มีสิน (2550) ได้วิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่ กระงาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า

1. ผู้ใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการ สถานที่ บริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ
3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน
4. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ด้านการให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพื่อผู้บริการจะไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคบริการ ควรเพิ่มความรวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ให้มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน พูดยิ้มหรือแนะนำข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจัดให้ที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ โดย สิ่งทีนำมาศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความหมายของคุณภาพการบริการ และมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ การให้ความสนใจ การให้ความใส่ใจ การบริการอย่างตั้งใจ การบริการอย่างเต็มใจ การบริการอย่างจริงใจ การบริการอย่างเข้าใจ การบริการอย่างรู้ใจ และการบริการอย่างมีน้ำใจ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

พึงใจ ศรีเดช (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ปริมาณ และคุณภาพ การซ่อมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ ในการอ่านมาตร การออกใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท

2.1 จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ และลักษณะการปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มี 5 ประการ ได้แก่

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างทันเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้งการศึกษาแนวคิด

เกี่ยวกับการบริการสาธารณะและกลยุทธ์ด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพของการประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่ (1) มีความมีอัธยาศัยไมตรี และสุภาพอ่อนน้อม (2) มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้า (3) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี (4) มีความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ (5) มีความเสมอภาคในการให้บริการ และ (6) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

ขจรศักดิ์ เดียวสุวรรณ (2550) ได้วิจัยเรื่อง กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นด้วยต่อกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการสื่อสารกับลูกค้า ด้านการจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และในภาพรวม เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อกลยุทธ์การบริการ ด้านทำเลที่ตั้ง เวลา และช่องทางบริการ

2. ผู้รับบริการมี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมกลยุทธ์การให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อภาพรวมกลยุทธ์การให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการ ชายกับหญิง มีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การให้บริการไม่แตกต่างกัน โดยสิ่งที่นำมาศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับงานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

พรปวีณ์ ศิริรักษ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรรฐยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน” พบว่า ด้านความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ (1) ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (2) ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาสัยของพนักงาน (3) ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ (4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (5) ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร (6) ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ ซึ่งได้ทำการจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ประเภทของการใช้บริการ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการต่อเดือน พบว่า (1) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาสัยของพนักงาน ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือนี้ไม่แตกต่างกัน

สุทธิภักดิ์ ศรีจันทร์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการฉุกเฉิน เบ็ดเสร็จการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านระบบการเรียกคิว ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อน เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ความเพียงพอของที่นั่งรอ สถานที่บริการสะอาด อยู่ในระดับมาก ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ความพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสะอาดของห้องน้ำ และความสะอาดของสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจกับประเภทการเข้ารับบริการ และสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการเข้ารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ One stop service การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและความเพียงพอของที่นั่งรอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ One stop service การไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน ด้านระบบการเรียกคิว ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจัดอ้อร้อน เต็มใจให้บริการ ความพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสะดวกของสถานที่จอดรถแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ One stop service การไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ความพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ One stop service การไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน ด้านระบบการเรียกคิว ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระจัดอ้อร้อน เต็มใจให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ความพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความเพียงพอของที่นั่งรอ สถานที่บริการสะอาด ความสะอาดของห้องน้ำ และความสะดวกของสถานที่จอดรถไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง ใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative research method) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งเลือกวิธีแบบเจาะจง (Purposive sampling) และศึกษาข้อมูลด้านเอกสาร เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัย โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

#### ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา และสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากแหล่งข้อมูลด้านบุคคล (ผู้บอกข้อมูล) ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญต่องานวิจัย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากแหล่งข้อมูล เอกสาร วารสาร หนังสือ วรรณกรรม ซึ่งเป็นข้อมูลช่วยในการวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางในการศึกษาและประกอบการเขียนรายงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน และผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จำนวน 14 คน
  2. พนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับบริหาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน จำนวน 20 คน
  3. พนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน จำนวน 50 คน
  4. ผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง ที่ได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว จำนวน 100 คน
- ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 17 คน โดยเลือกศึกษาประชากรที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในการเลือกแบบเจาะจงไปที่ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน พนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับบริหาร พนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับปฏิบัติ

การ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการซื้อร้องเรียน และผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง เพื่อการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน จำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 2 พนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับบริหาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการซื้อร้องเรียน จำนวน 4 คน

กลุ่มที่ 3 พนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการซื้อร้องเรียน จำนวน 4 คน

กลุ่มที่ 4 ผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 10 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อเตรียมความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของการไฟฟ้านครหลวง

2. ผู้วิจัยเตรียมความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษารูปแบบ และเทคนิควิธีการสัมภาษณ์ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย อันจะนำไปสู่การวิจัยที่ถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาให้มากที่สุด

3. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) การสัมภาษณ์ไม่มีการกำหนดคำถามแบบตายตัว แต่จะกำหนดประเด็นที่จะสัมภาษณ์ไว้ โดยอาศัยกรอบงานวิจัย และแนวคิด ทฤษฎีเป็นปัจจัยสำคัญในการตั้งประเด็นคำถาม โดยไม่มีการเรียงลำดับคำถาม ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด และขณะทำการสัมภาษณ์ หากพบประเด็นที่สำคัญจะทำการสัมภาษณ์โดยละเอียด เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในแถบบันทึกเสียง ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย อายุ เพศ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนสภาพปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการซื้อร้องเรียนในปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนได้สมบูรณเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ เครื่องบันทึกเสียงขนาดเล็ก โทรศัพท์เคลื่อนที่ สมุดบันทึก และปากกา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยวิจัย โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล ในการวิจัยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

#### 1. ขั้นตอนการเตรียมการก่อนการดำเนินการวิจัย

1.1 ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการวิจัย โดยการศึกษาค้นคว้าก่อนเก็บข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลด้านวิชาการ รวมทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ คู่มือการปฏิบัติงาน การสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และบทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของงานวิจัยแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเหมาะสมก่อนนำไปเก็บข้อมูล

#### 2. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

2.1 ติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ การวิจัย กระบวนการวิจัย และขออนุญาตดำเนินการวิจัย โดยการนัดเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์

#### 2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

2.2.1 การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) คือ การสัมภาษณ์คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน พนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการ รวมถึงผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง โดยขออนุญาตในการจดบันทึก และการบันทึกเสียง การสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น จึงหยุดการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ

2.2.2 นำข้อมูลที่เก็บได้จากการจดบันทึก และจากการบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลหลัก มาถอดเทปรายวัน ตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติม และปรับปรุงในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป



### การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้  
หาคุณภาพของเครื่องมือวัดทั้งฉบับ โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบคุณภาพ  
และความสอดคล้องในประเด็นเนื้อหาสาระตามองค์ประกอบของแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความ  
ตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ IOC (Index of consistency) เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามกับ  
วัตถุประสงค์

$$\text{สูตร } \text{IOC หรือ CVI} = \frac{\sum R}{N}$$

R คือ คะแนนรวมที่ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนให้

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมให้  
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน คือ 1) ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ 2) นายชาญ ปัทมวิภาค ตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร 3) นายจาตุรงค์ สุริยาศศิน ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและ  
ลูกค้าสัมพันธ์ พิจารณาและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนี  
ความสอดคล้อง (Index of Item-Object Congruence: IOC) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้  
(Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง (Rovinelli &  
Hambleton, 1977)

1. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการ  
สัมภาษณ์กลับไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล
2. ตรวจสอบความไว้วางใจของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบ  
กับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ความสามารถในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบ  
วิธีวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการวิจัยอย่างชัดเจน
4. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ  
งานวิจัยไว้เพื่อการตรวจสอบ สำหรับการยืนยันข้อมูลไม่มีการลำเอียง หรือเกิดจากการคิดขึ้นเอง  
ของผู้วิจัย

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยดัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของ Colaizzi (1978) ซึ่งเป็นวิธีการที่ยอมรับ และใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป และการบันทึกภาคสนามมาอ่านหลาย ๆ ครั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้มา และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้งทุกบรรทัดและจึงตีความ พร้อมการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
3. นำข้อความ หรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกัน หรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกันโดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความ หรือทุกประโยคแล้วจึงตั้งชื่อสำคัญซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยภายใต้ข้อความของกลุ่มใหญ่ (Sub-themes)
4. การอภิปรายปรากฏการณ์อย่างละเอียดครบถ้วน และเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยค ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก
5. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบหลักสำคัญที่ได้เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น
6. การตรวจสอบความตรงของข้อมูล โดยนำสรุปไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่าเป็นความจริงตามที่บรรยาย หรืออธิบายมาหรือไม่เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์ และเป็นข้อค้นพบจากการให้ข้อมูลจริงของผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง
7. หาแนวคิดและทฤษฎีเพื่อมาอธิบายข้อสรุปที่ได้รับหลังจากการตรวจสอบจากผู้ให้ข้อมูลแล้ว

## ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย ซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล

2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จดบันทึกอย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจนนำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่

3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit Trial) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิจัยเพื่อศึกษาการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research method) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 17 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดย กระบวนการเชิงคุณภาพ คือการจัดกลุ่มข้อมูล (Theme) และการจัดกลุ่มย่อยของข้อมูล (Sub-theme) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงใน สภาพปัจจุบัน

ตอนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ตอนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการ ไฟฟ้านครหลวง

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อความหมายของการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

(P1)-(P3) แทนคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

(P4)-(P7) แทนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับบริหาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อ ร้องเรียน

(P8)-(P11) แทนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ข้อร้องเรียน

(P12)-(P17) แทนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแทนของแต่ละกลุ่มที่ทำการศึกษาทั้งหมด จำนวน 17 คน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เปิดโอกาส และให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลมา วิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ (P1)-(P17) แทนผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ในการขอสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ส่งเอกสารแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง (P1)-(P11)

หลังจากนั้นจึงนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ เพื่อทำการสัมภาษณ์ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง (P12)-(P17) ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ติดต่อ โดยแจ้งวัตถุประสงค์ในการขอสัมภาษณ์และวัตถุประสงค์ในการวิจัย พร้อมกับนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ เพื่อทำการสัมภาษณ์

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

คนที่	อายุ	เพศ	ตำแหน่งงาน	สังกัด	ประสบการณ์ การทำงาน (ปี)
(P1)	56	ชาย	ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	29
(P2)	55	ชาย	ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและ ลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายการตลาดและลูกค้า สัมพันธ์	29
(P3)	55	ชาย	ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต	การไฟฟ้านครหลวงเขตลูกค้า สัมพันธ์	29
(P4)	48	ชาย	หัวหน้าแผนก	แผนกบริการ การไฟฟ้านคร หลวงเขต	27
(P5)	47	ชาย	หัวหน้าแผนก	แผนกบริการเครื่องวัดการ ไฟฟ้านครหลวงเขต	27
(P6)	45	หญิง	หัวหน้าแผนก	แผนกประมวลผลข้อมูลและ จัดเตรียมใบเสร็จ การไฟฟ้า นครหลวงเขต	27
(P7)	57	ชาย	หัวหน้าแผนก	แผนกบำรุงรักษาระบบ จำหน่ายการไฟฟ้านครหลวง เขต	30
(P8)	42	หญิง	หัวหน้ากลุ่มงาน	กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า	20
(P9)	46	ชาย	หัวหน้ากลุ่มงาน	กองบริการการจำหน่าย	18
(P10)	45	หญิง	หัวหน้ากลุ่มงาน	กองรายได้	19
(P11)	47	หญิง	พนักงานธุรการ	แผนกบริหารทั่วไป	21
(P12)	43	ชาย	ประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้า นครหลวง		

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

คนที่	อายุ	เพศ	ตำแหน่งงาน	สังกัด	ประสบการณ์ การทำงาน (ปี)
(P13)	34	หญิง	ประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้า นครหลวง		
(P14)	26	หญิง	ประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้า นครหลวง		
(P15)	38	ชาย	ประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้า นครหลวง		
(P16)	42	หญิง	ประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้า นครหลวง		
(P17)	46	ชาย	ประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้า นครหลวง		

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างเป็นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีอายุระหว่างช่วง 42-56 ปี และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่างช่วง 18-29 ปี

### ตอนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสภาพปัจจุบัน

#### 1.1 ประเด็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสภาพปัจจุบัน มีจำนวน 6 คน ได้แก่ (P12)-(P17) ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

(P12) มีความเห็นว่า ปัจจุบัน จำนวนช่องทางการร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงมีจำนวนมาก เช่นสามารถโทรศัพท์ จดหมาย โทรสาร ก่อรับความคิดเห็น ซึ่งแต่ละช่องทางสามารถใช้ร้องเรียนได้สะดวกและรวดเร็ว

(P13) มีความเห็นว่า จำนวนช่องทางสำหรับร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง อาจจะมีจำนวนมาก ซึ่งอาจจะเพียงพอและสะดวกในการร้องเรียน แต่ประชาชนอาจจะไม่ทราบ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

(P14) มีความเห็นว่า เป็นการดีที่การไฟฟ้านครหลวงจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไข ซึ่งช่องทางที่สามารถร้องเรียนมีจำนวนเพียงพอ สะดวก รวดเร็ว

(P15) มีความเห็นว่า ช่องทางการร้องเรียนไม่เพียงพอ การไฟฟ้านครหลวงควรเพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน เช่น Face Book และควรมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง

(P16) มีความเห็นว่า จำนวนช่องทางการร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง เพียงพอ สะดวก และรวดเร็ว

(P17) มีความเห็นว่า จำนวนช่องทางการร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง เพียงพอ สะดวก และรวดเร็ว แต่ประชาชนหรือลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าอาจจะไม่ทราบถึงช่องทางต่าง ๆ ที่การไฟฟ้านครหลวงมีอยู่ และควรเพิ่มช่องทาง Social media

#### ตารางที่ 4-2 ประเด็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัจจุบัน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสภาพปัจจุบัน	ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่	ร้อยละ
1. จำนวนช่องทางการร้องเรียนเพียงพอ	P12,P13,P14,P16,P17	5	83.33
2. จำนวนช่องทางการร้องเรียนไม่เพียงพอ	P15	1	16.66
3. จำนวนช่องทางการร้องเรียนเพียงพอ	P13	1	16.66
4. ควรเพิ่มช่องทางด้าน Social media	P17	1	16.66

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน พบว่าช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือจำนวนช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวงมีเพียงพอสามารถติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว หากจะเพิ่มความสะดวกมากขึ้นควรเพิ่มช่องทางด้าน Social media เช่น Face Book อีกทั้งประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบช่องทางที่จะร้องเรียน ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ เช่น จัดทำแผ่นพับ เพื่อแจกให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บริการให้ทราบ

#### 1.2 ประเด็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนมีจำนวน 17 คน ได้แก่ (P1)-(P17) ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

(P1) มีความเห็นว่า ปัจจุบัน การไฟฟ้านครหลวงมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้า โดยมีวิธีปฏิบัติซึ่งเป็นไปตามคำสั่งการไฟฟ้านครหลวง ที่ 37/2555 เรื่องวิธีปฏิบัติ

เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ซึ่งกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ 2 ช่องทาง คือ ผู้ร้องเรียนส่งคำร้องเรียนให้การไฟฟ้านครหลวงโดยตรง โดยส่งเรื่องร้องเรียนมายังผู้บริหารโดยตรง ร้องเรียนส่งหน่วยงาน หรือการไฟฟ้านครหลวงเขต ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สายด่วน 1130 ร้องเรียนผ่านทาง web site ของการไฟฟ้านครหลวง ร้องเรียนผ่านตู้ ปณ.30 ปณ.รอมเมือง และตู้ ปณ.99 ปณ.รอมเมือง และผู้ร้องเรียนส่งคำร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และผ่านสื่อต่าง ๆ เมื่อหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวงได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยงานนั้น ๆ จะจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้ในการติดตามและนำปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนไปหาสาเหตุและแก้ไขข้อร้องเรียนและตอบข้อร้องเรียนให้กับประชาชนผู้ร้องทราบ ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

(P2) มีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวง มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระเบียบอยู่แล้ว โดยเมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ แล้ว จะต้องจัดทำทะเบียนรับเรื่องเพื่อใช้ในการติดตาม หลังจากนั้นจะต้องหาสาเหตุแห่งการร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขแล้วแจ้งผู้ร้องเรียน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในปัจจุบันได้ในระดับหนึ่ง

(P3) มีความเห็นว่า ปัจจุบัน การไฟฟ้านครหลวงมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้า โดยมีวิธีปฏิบัติซึ่งเป็นไปตามคำสั่งการไฟฟ้านครหลวง ที่ 37/2555 เรื่องวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในปัจจุบันได้

(P4) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงมีนโยบายมุ่งเน้นให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อสร้างความพึงพอใจ อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(P5) มีความเห็นว่า ปัจจุบัน การไฟฟ้านครหลวงมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงมีระเบียบคำสั่งมีใช้ในการปฏิบัติด้วย

(P6) มีความเห็นว่า เมื่อข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว จะมีการวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ มีการนำข้อร้องเรียนเข้าทบทวนในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก จึงถือได้ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้

(P7) มีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากมีวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน



(P8) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าได้ เนื่องจากสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้

(P9) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการข้อร้องเรียนได้ โดยมีทั้งขั้นตอนการแก้ไขและการป้องกัน

(P10) มีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนประจำหน่วยงาน ดังนั้น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

(P11) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ แต่มีความล่าช้า การติดตามข้อร้องเรียนไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าการแก้ไขปัญหายู่ในขั้นตอนใดแล้ว

(P12) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้

(P13) มีความเห็นว่า การแก้ไขข้อร้องเรียนมีความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการ

(P14) มีความเห็นว่า การแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ แต่มีความล่าช้า ผู้ร้องเรียนจะต้องมีการติดตามผลการแก้ไข

(P15) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง เป็นการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ จึงทำให้เกิดการร้องเรียนเรื่องเดิมซ้ำ ๆ ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและทำการแก้ไขที่สาเหตุและหาวิธีการป้องกันปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก

(P16) มีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ แต่ปัญหาเดิมยังเกิดขึ้นอยู่ เมื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ควรจะมีการหาวิธีป้องกันปัญหา เช่น เครื่องวัด ฯ เสียบ่อยมาก ทำให้ค่าไฟฟ้าที่เรียกเก็บกับผู้ใช้ไฟฟ้าอาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริง

(P17) มีความเห็นว่า การเกิดข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงนั้น เกิดจากอุปกรณ์ของการไฟฟ้านครหลวงเอง ชำรุดบ่อย เช่น เครื่องวัด ฯ หรือการคิดค่าไฟแพง ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ควรจะต้องมีการหาวิธีป้องกัน

ตารางที่ 4-3 ประเด็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน

การตอบสนองความต้องการ ของประชาชนผู้ร้องเรียนในปัจจุบัน	ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่	ร้อยละ
1. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้ เนื่องจากมีวิธีการที่ชัดเจน	P1,P2,P3,P5,P7	5	29.4
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้ เนื่องจากมีการทบทวนข้อร้องเรียนในการ บริหารคุณภาพ	P6	1	5.8
3. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้ เนื่องจากมีทั้งวิธีการแก้ไขและป้องกัน	P8,P9	2	11.7
4. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้ เนื่องจากมีการกำหนดในคุณภาพบริการ และมี การกำหนดให้มีการประเมินผลการทำงาน	P4	1	5.8
5. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ได้ แต่มีความล่าช้า ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าอยู่ใน ขั้นตอนใด	P11	1	5.8
6. เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุทำให้เกิดการ ร้องเรียนซ้ำ	P15,P16,P17	4	23.5
7. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ ร้องเรียนได้ เนื่องจากมีความล่าช้า	P11,P13,P14	4	23.5

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน ว่าระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันสามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้หรือไม่อย่างไร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากมีวิธีการ วัชปฏิบัติที่ชัดเจน เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว มีการทบทวน เพื่อหาแนวทางการป้องกัน อีกทั้งมีการกำหนดเป็นคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง รวมถึง มีการประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน แต่หากการติดตามข้อร้องเรียนของประชาชนนั้น ไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าข้อร้องเรียนนั้นอยู่ในขั้นตอนใด

รวมถึงการแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นการแก้ปัญหที่ปลายเหตุ ทำให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำแล้วทำให้เกิดการร้องเรียนเรื่องเดิมอีก และการแก้ปัญหข้อร้องเรียนมีความล่าช้า

### 1.3 ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน มีจำนวน 10 คน ได้แก่ (P1)-(P10) ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

(P1) มีความเห็นว่า ปัจจุบันระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง โดยหน่วยงานที่เป็นผู้แก้ไขข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ หน่วยงานที่มีการบริหารจัดการด้านคุณภาพ โดยใช้ระบบ ISO 9001 ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวงเขต ทั้ง 18 เขต ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารงานกลาง การไฟฟ้านครหลวงเขต และหน่วยงานที่ไม่ได้ใช้ระบบ ISO มาบริหารจัดการคุณภาพ เมื่อการไฟฟ้านครหลวงได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะได้รับจากช่องทางใด พนักงานที่รับเรื่องจะพิจารณาว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานใด แล้วส่งเรื่อง ไปยังหน่วยงานนั้น ซึ่งการแก้ปัญหข้อร้องเรียนบางเรื่อง มีความจำเป็นที่จะต้องมีหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ปัญห ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องเรียนได้

(P2) มีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวง มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สอดคล้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ แต่ยังมีปัญหา เช่น ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหข้อร้องเรียน เนื่องจากบางข้อร้องเรียน มีความจำเป็นจะต้องมีหลายส่วนงานร่วมกันแก้ไข จึงทำให้เกิดการล่าช้า

(P3) มีความเห็นว่า การแก้ปัญหข้อร้องเรียนบางเรื่อง มีความจำเป็นที่จะต้องมีหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ปัญห ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการของผู้ร้องเรียนได้

(P4) มีความเห็นว่า เนื่องจากข้อร้องเรียนต้องอาศัยหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ปัญห ดังนั้นระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ อาจไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที

(P5) มีความเห็นว่า หากพิจารณาจากผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว มีการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันที แล้วแจ้งผู้ร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงาน แล้วพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่อยู่ในระบบ ISO หรือไม่ หากอยู่ในระบบ ISO ให้นำเข้าทบทวนการแก้ไขปรับปรุงระดับการไฟฟ้านครหลวงเขต และระดับ AQMR และ QMR ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว ไม่ว่าข้อร้องเรียนจะใดรับในช่องทางใด จะต้องมีการพิจารณาตรวจสอบว่าเป็นข้อร้องเรียนของหน่วยงานใด แล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานนั้น เพื่อแก้ปัญห หากข้อร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่อยู่ในระบบ ISO

9001 จะต้องนำเรื่องร้องเรียนเข้าทบทวนการแก้ปัญหา เมื่อดูจากฝั่งดังกล่าวแล้ว ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสน อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ระยะเวลาในการแก้ปัญหานาน

(P6) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง ควรจะมีการอธิบายวิธีปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อผู้ปฏิบัติจะได้ดำเนินการที่ถูกต้องและแม่นยำ เพื่อลดระยะเวลาในการแก้ปัญหา

(P7) มีความเห็นว่า ปัญหาที่เกิดเรื่องร้องเรียน เกิดจากการชำรุดของอุปกรณ์ที่ติดตั้งในระบบจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง หรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งไปเกิดขบวนการสัจจร เครื่องวัดฯ แสดงค่าคลาดเคลื่อน ทำให้การคิดค่าไฟฟ้าคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ทำให้เกิดปัญหาในการแก้ปัญหการร้องเรียน

(P8) มีความเห็นว่า การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง บางเรื่องจะต้องมีหลายหน่วยงาน ร่วมกันแก้ไขข้อร้องเรียน ทำให้ระยะเวลาในการดำเนินการมีมาก อาจจะไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

(P9) มีความเห็นว่า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วจะต้องสำรวจความพึงพอใจ จากการสำรวจพบว่า มีการแก้ไขที่ใช้ระยะเวลามาก

(P10) มีความเห็นว่า อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุด เครื่องวัดฯ แสดงค่าคลาดเคลื่อน และเรื่อง ไฟตก ไฟดับหรือไฟกระพริบ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

ตารางที่ 4-4 ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน	ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่	ร้อยละ
1. มีหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขข้อร้องเรียนจึงทำให้เกิดการล่าช้า	P1,P2,P3,P8	4	40
2. เกิดความสับสนในการแยกข้อร้องเรียนเพื่อส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ จึงเกิดการล่าช้า	P5	1	10
3. คำอธิบายในคู่มือปฏิบัติงาน ไม่ชัดเจน	P6	1	10
4. อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งในระบบจำหน่าย ชำรุดบ่อย เป็นเหตุให้เกิดไฟตก ไฟดับหรือไฟกระพริบ	P7,P10	2	20
5. ใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดมาก	P5,P8,P9	3	30

ตารางที่ 4- 4 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียน ในปัจจุบัน	ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่	ร้อยละ
6. เกิดจากการชำรุดของอุปกรณ์ที่ติดตั้งในระบบ จำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง	P7	1	10

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้ เกิดจากความสับสนในการแยกข้อร้องเรียนของผู้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อหน่วยงานรับข้อร้องเรียนแล้ว หากเป็นข้อร้องเรียนที่จะต้องมีการมีหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขแล้ว จะทำให้เกิดการล่าช้า อีกทั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งในระบบจำหน่าย เกิดการชำรุดบ่อย ทำให้เกิด ไฟตก ไฟดับหรือไฟกระพริบ รวมถึงการใช้เวลามากในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

## ตอนที่ 2 แนวคำถามแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีจำนวน 17 คน ได้แก่ (P1)-(P17) ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

(P1) มีความเห็นว่า การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต้องมีการพิจารณาหลายด้านดังนี้

1. ด้านบุคลากร ควรมีการสร้างหรือกระตุ้นจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบ ต้องมีความกระตือรือร้น ใส่ใจปัญหาของลูกค้า ตระหนักถึงความสำคัญของข้อร้องเรียน การประสานสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหา จะต้องมีความคิดว่าข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ร้องให้ออกโอกาสแก่การไฟฟ้านครหลวง เป็นการชี้ช่องว่างในการทำงานให้ เพื่อที่จะ ได้มีการปรับปรุงกระบวนการให้ครบถ้วนและจะได้มีการพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และจะต้องไม่มองว่าข้อร้องเรียนนี้เป็นการตำหนิหรือเป็นภาระในการทำงานแต่อย่างใด

2. ด้านอุปกรณ์ที่ติดตั้งในระบบจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง ควรมีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงถูกต้องและแม่นยำ ไม่ชำรุดก่อนหมดอายุการใช้งานตามที่กำหนด จะเป็นการลดปัญหาลงได้

3. ด้านการสื่อสาร เมื่อผู้มีหน้าที่รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียน ควรมีการบันทึกในระบบ ITและควรมีให้มีการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

(P2) มีความเห็นว่า การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควรจะต้องมีการพัฒนาแต่ละด้านดังนี้

1. ระบบการรับเรื่องร้องเรียน แต่ละหน่วยงานควรจะมีการกำหนดผู้รับเรื่องร้องเรียน และควรมีหน่วยงานกลางที่เฝ้าระวังหรือคอยตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่จะเข้ามาในแต่ละช่องทาง เช่น หากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาตามช่องทางการร้องเรียนจากสื่อต่าง ๆ หรือจะเป็นทาง WEB SITE ของการไฟฟ้านครหลวง ควรมีหน่วยงานเฝ้าระวัง ติดตาม เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ในการรับข้อร้องเรียน

2. ระบบการพิจารณาว่า ข้อร้องเรียนที่เข้ามานั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง แล้วให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้น ไปยังหน่วยงานนั้น

3. ระบบการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนควรมีการพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุแห่งการร้องเรียน

4. ระบบการวางแผนแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ควรมีการวางแผนการแก้ไขข้อร้องเรียน ร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หากข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

5. ระบบการแก้ไขข้อร้องเรียน เมื่อมีการวางแผนการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ควรดำเนินการตามแผนที่วางไว้ และเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว ควรมีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง ผลการแก้ไข

6. ระบบการทบทวนเรื่องร้องเรียน เมื่อเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ควรมีการนำ ข้อร้องเรียนมาทบทวน ถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไข รวมถึงการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

7. ระบบการพิจารณาวิธีการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ โดยจะต้องพิจารณาถึง ผลกระทบต่าง ๆ หากนำวิธีป้องกันตามที่ได้พิจารณานั้นมาเป็นวิธีการทำงานจะมีผลกระทบต่อ ภาระงานอื่นหรือไม่ หากไม่มี ควรกำหนดให้เป็นวิธีปฏิบัติ แต่ถ้าหากวิธีการที่พิจารณามี ผลกระทบต่อภาระงานอื่นหรือระเบียบข้อบังคับอื่น ควรมีการพิจารณาวิธีการใหม่

(P3) มีความเห็นว่า ควรจะต้องมีการปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมของหน่วยงานให้กับ พนักงาน ในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน สามารถนำมาปรับปรุงระบบการทำงานได้

(P4) มีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาด้านบุคลากร โดยบุคลากรที่มีหน้าที่จัดการข้อ ร้องเรียน ควรมีความรู้ ความสามารถรวมถึงมีทักษะในการจัดการข้อร้องเรียน จะต้องได้รับการ ฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการร้องเรียน ควรจะต้องมีความเป็นมืออาชีพ ควรจะเป็นผู้ที่ มี ประสิทธิภาพ หากเป็นพนักงานใหม่ ควรมีพนักงานที่มีประสบการณ์คอยให้คำปรึกษาอย่าง ใกล้ชิด อันจะส่งผลให้ผู้ร้องเรียนเกิดความเชื่อถือ

(P5) มีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลากร ต้องมีความกระตือรือร้น ใส่ใจปัญหาของลูกค้าโดยเปรียบเสมือนเป็นปัญหาของตนเอง โดยพยายามสร้างจิตสำนึกให้เข้าใจการให้บริการด้วยความจริงใจ

2. อุปกรณ์ในระบบจำหน่ายต่าง ๆ ควรต้องมีคุณภาพ ซึ่งสามารถช่วยลดปัญหาการร้องเรียนได้

(P6) มีความเห็นว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ควรจะมีการติดตามและประเมินผลการแก้ไขในมิติของระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ วิธีการดำเนินการ รวมถึงผลที่ได้จากการแก้ไข

(P7) มีความเห็นว่า เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ควรมีหน่วยงานพิจารณาแยกแยะว่าเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง แล้วจึงส่งให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตามวิธีการและขั้นตอนต่อไป

(P8) มีความเห็นว่า ควรมีการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว

(P9) มีความเห็นว่า เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ควรจะต้องมีการแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเบื้องต้นก่อนว่า ได้รับทราบข้อร้องเรียนแล้ว และมีการแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ

(P10) มีความเห็นว่า การรับเรื่องร้องเรียน ควรจะมีการบันทึกข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เช่น รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อมูลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง การร้องขอให้บรรเทาข้อร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดการวันที่จะต้องตอบสนอง การปฏิบัติการทันที(ถ้ามี)

(P11) มีความเห็นว่า ควรมีการแก้ไขข้อร้องเรียนให้รวดเร็ว

(P12) มีความเห็นว่า ควรมีการแก้ไขให้เร็ว และมีการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

(P13) มีความเห็นว่า ควรใช้ระยะเวลาในการแก้ไขให้น้อยกว่าปัจจุบัน

(P14) มีความเห็นว่า ควรมีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ

(P15) มีความเห็นว่า ควรมีการแก้ไขให้เร็ว และมีการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

(P16) มีความเห็นว่า ควรใช้ระยะเวลาในการแก้ไขให้น้อยกว่าปัจจุบัน

(P17) มีความเห็นว่า อุปกรณ์ที่ติดตั้งในระบบจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง ควรต้องมีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงถูกต้องและแม่นยำ ไม่ชำรุดก่อนหมดอายุการใช้งานตามที่กำหนด จะเป็นการลดปัญหาหลงได้

## ตารางที่ 4-5 แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้สมบูรณ์	ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่ ร้อยละ
1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน	P2,P10	2
2. ควรมีระบบแยกแยะเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งหน่วยงานอื่น	P2,P7	2
3. ระบบการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับเบื้องต้นว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วและกำหนดวันแล้วเสร็จของการแก้ไข	P2	1
4. ระบบการวางแผนและการแก้ปัญหาาร่วมกันของP2แต่ละหน่วยงาน		1
5. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เร็วขึ้น	P11,P12,P13,P15,P16	5
6. พัฒนาอุปกรณ์ระบบจำหน่ายไม่ให้ชำรุดบ่อย	P1,P5,P12,P14,P15,P17	6
7. ระบบการทบทวนเรื่องร้องเรียนในการบริหารคุณภาพ	P2	1
8. ให้มีการติดตามประเมินผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	P6,P8	2
9. ระบบการแจ้งกลับเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว	P2,P9	2
10. ควรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการระบบการจัดการข้อร้องเรียน	P1	1
11. พัฒนาด้านจิตสำนึกการให้บริการของพนักงาน	P1,P3,P4,P5	4

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้สมบูรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 17 คน ผู้วิจัยได้แบ่ง Sub-theme เป็น 11 Sub-theme ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีความเห็น 1 คน มีความคิดเห็นในหลาย Sub-theme และสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลได้ว่า การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง



ควรมีการพัฒนาทั้งหมด 11 ด้าน คือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาหรือมีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มีอยู่ ควรจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบการเฝ้าระวังและรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน มีการแยกแยะเรื่องว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด แล้วส่งให้หน่วยงานนั้น เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องจะต้องมีการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่ รวมถึงการตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา และพิจารณาว่าข้อร้องเรียนนั้นสามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานเองหรือไม่ หากสามารถแก้ไขได้ ควรดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว หากข้อร้องเรียนนั้นจะต้องให้หน่วยงานอื่นร่วมทำการแก้ไข ควรมีการประชุมเพื่อวางแผนการแก้ไข หลังจากนั้นควรมีการร่วมกันแก้ไขให้รวดเร็ว ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากอุปกรณ์ชำรุดบ่อย ควรมีการพัฒนาด้านอุปกรณ์ให้มีคุณภาพ เมื่อมีการแก้ไขแล้ว ควรนำข้อร้องเรียนไปทบทวนในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อหาวิธีป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ แล้วควรมีการติดตามประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน และมีการแจ้งผลข้อร้องเรียนให้กับประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอีกการพัฒนาหนึ่งที่ได้รับพัฒนา โดยควรให้ระบบดังกล่าวมาช่วยในการจัดการ เช่น ให้มีทุกหน่วยงาน เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง ให้มีการบันทึกเรื่องเข้าไปในระบบ หรือ เมื่อมีการร้องเรียนผ่าน Social media ให้มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้น โดยอัตโนมัติและให้มีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระบบ รวมถึงการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว

การสร้างจิตสำนึกของพนักงานในการให้บริการ โดยการปลูกฝังให้พนักงานมีความคิดว่าการร้องเรียนไม่ใช่การตำหนิ แต่เป็นการแนะนำหรือบอกให้องค์กรในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

### ตอนที่ 3 แนวคำถามแนวทางใหม่ของการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ของการไฟฟ้า นครหลวง

ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางใหม่มีจำนวน 3 คน ได้แก่ (P1)-(P3) ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ได้ดังนี้

(P1) มีความเห็นว่า ในแต่ละกระบวนการจะต้องมีการเชื่อมโยงกัน โดยเริ่มตั้งแต่ การรับเรื่อง ตรวจสอบข้อร้องเรียน การแยกแยะส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ด้วยหน่วยงานตนเองได้หรือไม่ หากสามารถแก้ไขได้ ควรมีการวางแผน ดำเนินการตามแผน ติดตามประเมินผลการแก้ไข ควรมีการทบทวนข้อร้องเรียน และควรมีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบรวมถึงควรมีการบันทึกข้อมูลการแก้ไขด้วย

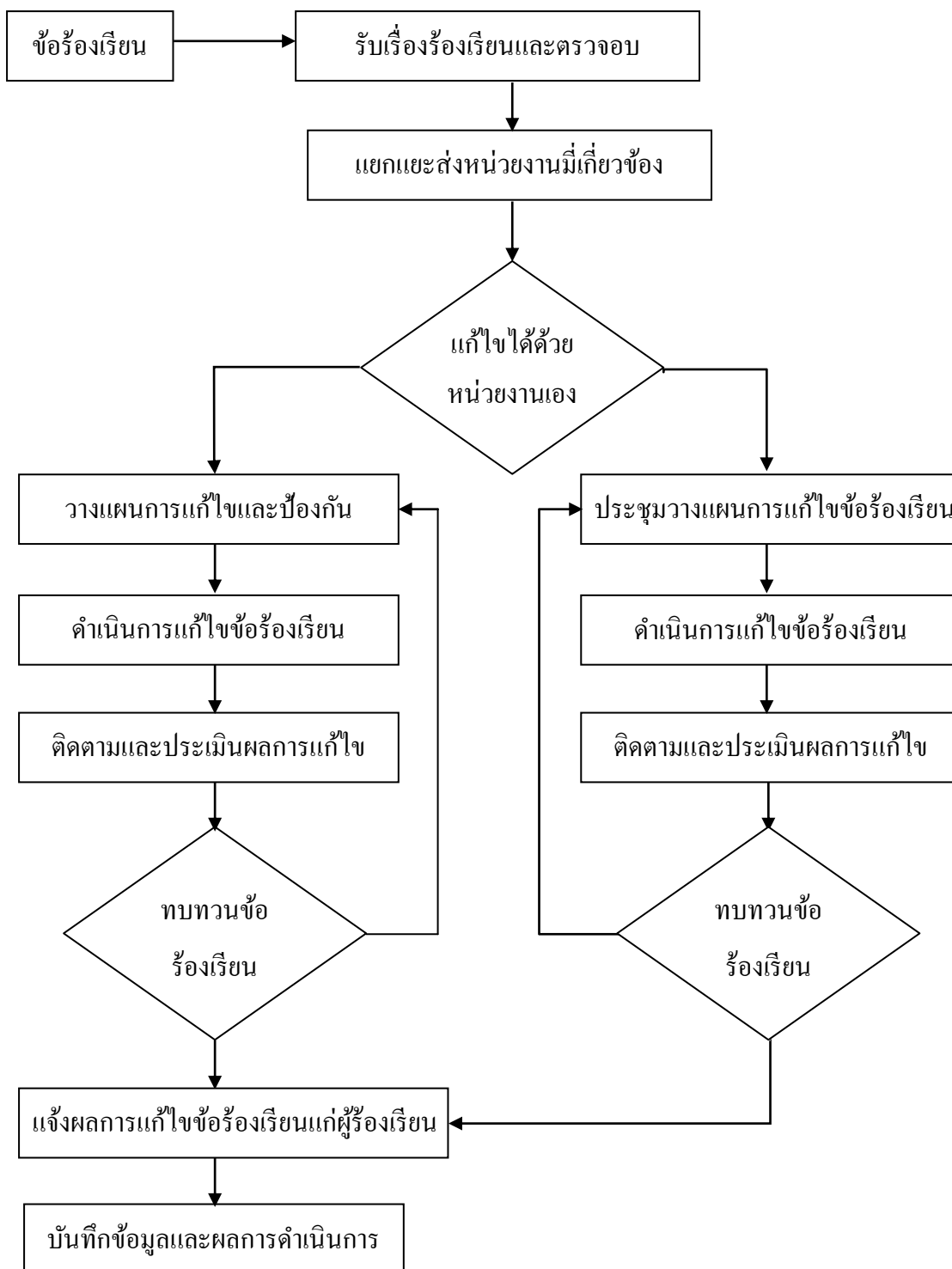
(P2) มีความเห็นว่า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ควรมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน  
 อย่างเป็นระบบ จะทำให้การแก้ไขข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ

(P3) มีความเห็นว่า การจัดการข้อร้องเรียน จะต้องมีการรับเรื่อง และตรวจสอบว่าเป็น  
 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานหรือไม่ ควรมีการประชุมวางแผนระหว่างหน่วยงานหากจะต้อง  
 ร่วมกันแก้ไขข้อร้องเรียน มีการทบทวนผลการแก้ไข และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

ตารางที่ 4-6 แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	ผู้ให้สัมภาษณ์	ความถี่	ร้อยละ
1. แต่ละขั้นตอนควรมีความเชื่อมโยงกัน	P1,P2	2	66.66
2. การรับเรื่อง ตรวจสอบข้อร้องเรียนการแยกแยะส่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่แก้ไข ได้ด้วยหน่วยงานตนเองได้หรือไม่ หากสามารถแก้ไข ได้ ควรมีการวางแผน ดำเนินการตามแผนติดตาม ประเมินผลการแก้ไข ควรมีการทบทวนข้อร้องเรียน และควรมีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบรวมถึงควรจะมีการ บันทึกข้อมูลการแก้ไขด้วย	P1	1	33.33
3. การจัดการข้อร้องเรียน จะต้องมีการรับเรื่อง และตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ หน่วยงานหรือไม่ ควรมีการประชุมวางแผนระหว่าง หน่วยงานหากจะต้องร่วมกันแก้ไขข้อร้องเรียน มีการทบทวนผลการแก้ไข และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ	P3	1	33.33

จากการสัมภาษณ์ แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้า  
 นครหลวง สามารถกำหนดเป็นแนวทางใหม่ได้ดังนี้



ภาพที่ 4-1 แนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีรูปแบบการวิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจะเป็นกลุ่มคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน พนักงานระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง และประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน ผู้วิจัยได้แบ่งคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เป็น 3 คำถาม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละคำถามสรุปได้ดังนี้

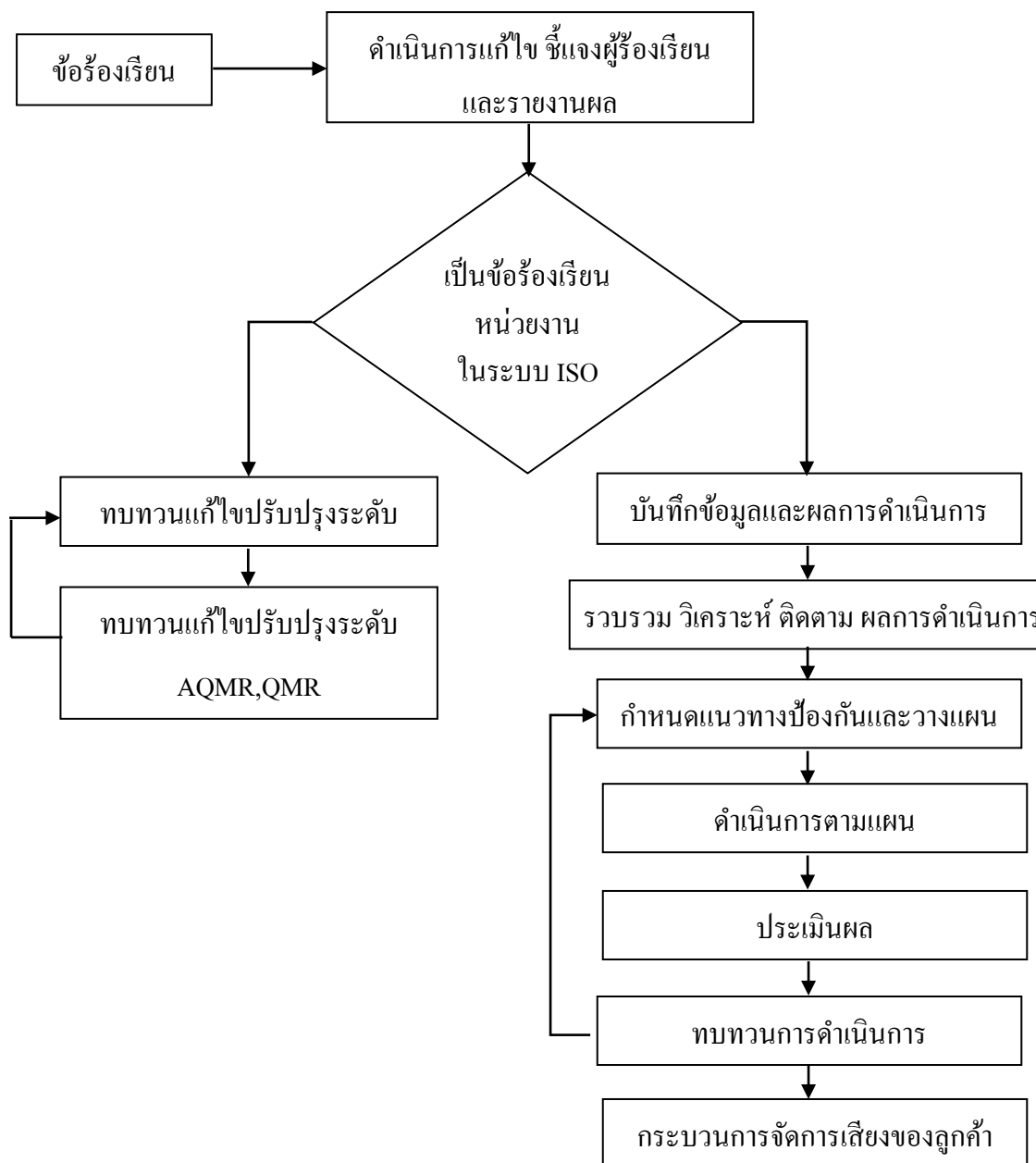
1.1 ท่านคิดว่าจำนวนช่องทางร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันมีความเพียงพอ สะดวก รวดเร็วหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน พบว่าช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือจำนวนช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวงมีเพียงพอสามารถติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว หากจะเพิ่มความสะดวกมากขึ้นควรเพิ่มช่องทางด้าน Social media เช่น Face Book อีกทั้งประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบช่องทางที่จะร้องเรียน ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ เช่น จัดทำแผ่นพับ เพื่อแจกให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บริการให้ทราบ

1.2 ท่านคิดว่า ปัจจุบัน ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย สามารถสรุปได้ว่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนว่าระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันสามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้หรือไม่ อย่างไร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากมีวิธีการ วัธีปฏิบัติที่ชัดเจน เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว มีการทบทวน เพื่อหาแนวทางการป้องกัน อีกทั้งมีการกำหนดเป็นคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง รวมถึง มีการประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน แต่หากการติดตามข้อร้องเรียนของประชาชนนั้น ไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าข้อร้องเรียนนั้นอยู่ในขั้นตอนใด

รวมถึงการแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นการแก้ปัญหที่ปลายเหตุ ทำให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำแล้วทำให้เกิดการร้องเรียนเรื่องเดิมอีก และการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนมีความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.3 ท่านคิดว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในสภาพปัจจุบันมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการมีอะไรบ้าง ที่ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถสรุปได้ว่า ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้ เกิดจากความสับสนในการแยกข้อร้องเรียนของผู้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อหน่วยงานรับข้อร้องเรียนแล้ว หากเป็นข้อร้องเรียนที่จะต้องมีการหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขแล้ว จะทำให้เกิดการล่าช้า อีกทั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งในระบบจำหน่าย เกิดการชำรุดบ่อย ทำให้เกิด ไฟตก ไฟดับหรือไฟกระพริบ รวมถึงการใช้เวลามากในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

เมื่อพิจารณากระบวนการหรือระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จะเห็นว่าไม่มีการตรวจสอบข้อร้องเรียนจึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ ซึ่งระบบการจัดการปัจจุบันเป็นดังนี้



ภาพที่ 5-1 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง (ปัจจุบัน) (การไฟฟ้านครหลวง, 2555)

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาขั้นตอนระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ การไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ไว้ 1 คำถาม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

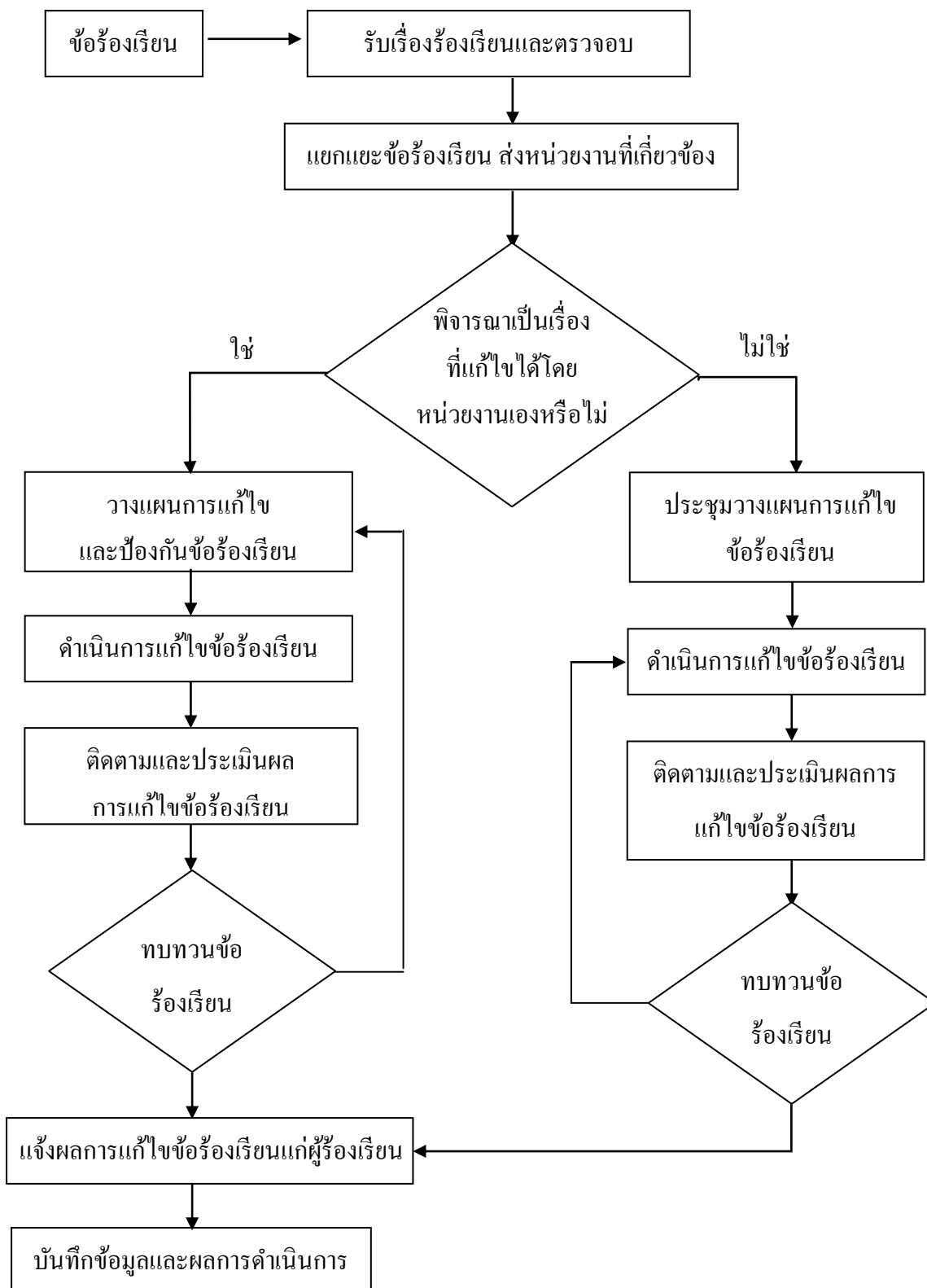
2.1 ท่านคิดว่า การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้สมบูรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะต้องพัฒนาด้านใดบ้าง และแต่ละด้านจะดำเนินการอย่างไร

สามารถสรุปได้ว่า จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ สมบูรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของผู้ให้ข้อมูลจำนวน 17 คน ผู้วิจัยได้แบ่ง Sub-theme เป็น 11 Sub-theme ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีความเห็น 1 คน มีความคิดเห็นในหลาย Sub-theme และสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลได้ว่า การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการ ไฟฟ้านครหลวง ควรมีการพัฒนาทั้งหมด 11 ด้าน คือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาหรือมีประชาชน ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มีอยู่ ควรจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบการเฝ้าระวังและรับเรื่อง ร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน มีการแยกแยะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด แล้วส่งให้หน่วยงาน นั้น เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องจะต้องมีการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นปัญหาที่ เกิดขึ้นจริงหรือไม่ รวมถึงการตรวจสอบสาเหตุของปัญหา และพิจารณาว่าข้อร้องเรียนนั้น สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานเองหรือไม่ หากสามารถแก้ไขได้ ควรดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว หาก ข้อร้องเรียนนั้นจะต้องให้หน่วยงานอื่นร่วมทำการแก้ไข ควรมีการประชุมเพื่อวางแผนการแก้ไข หลังจากนั้นควรมีการร่วมกันแก้ไขให้รวดเร็ว ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากอุปกรณ์ชำรุดบ่อย ควรมีการ พัฒนาด้านอุปกรณ์ ให้มีคุณภาพ เมื่อมีการแก้ไขแล้ว ควรนำข้อร้องเรียนไปทบทวนในระบบ บริหารคุณภาพ เพื่อหาวิธีป้องกัน ไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ แล้วควรมีการติดตามประเมินผลการแก้ไข ข้อร้องเรียน และมีการแจ้งผลข้อร้องเรียนให้กับประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอีกการพัฒนาหนึ่งที่ได้รับการพัฒนา โดยควรให้ระบบดังกล่าวมาช่วยในการจัดการ เช่น ให้มีทุกหน่วยงาน เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่อง ให้มีการบันทึกเรื่องเข้าไปในระบบ หรือ เมื่อมีการร้องเรียนผ่าน Social media ให้มีการ บันทึกเรื่องร้องเรียนนั้น โดยอัตโนมัติ และให้มีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยระบบ รวมถึงการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว

การสร้างจิตสำนึกของพนักงานในการให้บริการ โดยการปลูกฝังให้พนักงานมีความคิด ว่า การร้องเรียน ไม่ใช่การตำหนิ แต่เป็นการแนะนำหรือบอกให้องค์กรในการปรับปรุงวิธีการ ทำงานให้ดีขึ้น

3. เพื่อศึกษาแนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง จาก การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สามารถจัดทำกระบวนการระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้ า นครหลวงใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้ดังนี้



ภาพที่ 5-2 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง (ใหม่)



## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและการสัมภาษณ์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสัมภาษณ์ไว้ 3 ข้อ ซึ่งในแต่ละคำถามทำให้ค้นพบประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติมจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนเดิมที่มีอยู่ตามแต่ละคำถาม ดังนี้

1.1 ประเด็นเกี่ยวกับความเพียงพอ ความสะดวกและรวดเร็ว ของช่องทางการร้องเรียน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน พบว่าช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือจำนวนช่องทางให้ประชาชนร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวงมีเพียงพอสามารถติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว หากจะเพิ่มความสะดวกมากขึ้นควรเพิ่มช่องทางด้าน Social media เช่น Face Book อีกทั้งประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบช่องทางที่จะร้องเรียน ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ เช่น จัดทำแผ่นพับ เพื่อแจกให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่บริการให้ทราบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ของฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้านครหลวง (2556) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการข้อร้องเรียนควรสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรมีข้อมูลรายละเอียด สนับสนุน อย่างเพียงพอในการจัดการ และง่ายต่อการนำข้อมูลใช้งาน แบบฟอร์มในการบันทึกข้อร้องเรียนควรมีภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของ Kotler (2010) ที่กล่าวว่า ช่องทางการจำหน่าย (Channels of distribution) คือ กระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้าหรือการบริการ ไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้าหรือผู้รับบริการ ได้รับตามความต้องการอย่างสะดวก และรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูสมาน บัณชุกรอัมพา (2554 อ้างถึงใน เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, 2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” ซึ่งค้นพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความรวดเร็วในการให้บริการ การติดป้ายประกาศ และแนะนำข้อมูลใหม่ ๆ แก่ลูกค้ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้วิจัย ซึ่งหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้วิจัยมีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์ร้องเรียนจะไม่ทราบถึงช่องทางการร้องเรียน

1.2 ประเด็นเกี่ยวกับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ผู้ร้องเรียนของระบบการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากมีวิธีการ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว มีการทบทวน เพื่อหาแนวทางการป้องกัน อีกทั้งมีการกำหนดเป็นคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง รวมถึง มีการประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน แต่หากการติดตามข้อร้องเรียนของประชาชนนั้น ไม่สามารถทราบได้ทันทีว่าข้อร้องเรียนนั้นอยู่ในขั้นตอนใด รวมถึงการแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ทำให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำแล้วทำให้เกิดการร้องเรียนเรื่องเดิมอีก และการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนมีความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของพิมานมาศ ลิเลศวงค์ภักดี (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกรู้สึกของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงาน กับความคาดหวังของลูกค้า และผู้ใช้บริการ ถ้าผลการทำงานเท่ากับความคาดหวังลูกค้า และผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้า และผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจอย่างมากผลประโยชน์จากคุณสมบัติการบริการ หรือการทำงานของบริการ และผลิตภัณฑ์นักการตลาด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และผู้ใช้บริการ โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต และจากการตลาด ตลอดจนยึดหลักการสร้างภาพโดยรวม

1.3 ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้ เกิดจากความสับสนในการแยกข้อร้องเรียนของผู้รับเรื่องร้องเรียน และเมื่อหน่วยงานรับข้อร้องเรียนแล้ว หากเป็นข้อร้องเรียนที่จะต้องมีการมีหลายหน่วยงานร่วมกันแก้ไขแล้ว จะทำให้เกิดการล่าช้า อีกทั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งในระบบจำหน่าย เกิดการชำรุดบ่อย ทำให้เกิด ไฟตก ไฟดับ หรือไฟกระพริบ รวมถึงการใช้เวลามากในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในประเทศไทย” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบาย และกระบวนการของสำนักงานบัญชี ในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนด ความสามารถด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน

และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

2. แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยถามว่าควรพัฒนาด้านใดบ้าง และทำอะไร ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้ ผู้วิจัยค้นพบว่าหน่วยงาน มีการแยกแยะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด แล้วส่งให้หน่วยงานนั้น เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องจะต้องมีการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่ รวมถึงการตรวจสอบสาเหตุของปัญหา และพิจารณาว่าข้อร้องเรียนนั้น สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานเองหรือไม่ หากสามารถแก้ไขได้ ควรดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว หากข้อร้องเรียนนั้นจะต้องให้หน่วยงานอื่นร่วมทำการแก้ไข ควรมีการประชุมเพื่อวางแผนการแก้ไข หลังจากนั้นควรมีการร่วมกันแก้ไขให้รวดเร็ว ปัญหาที่เกิดขึ้นมาจากอุปกรณ์ชำรุดบ่อย ควรมีการพัฒนาอุปกรณ์ ให้มีคุณภาพ เมื่อมีการแก้ไขแล้ว ควรนำข้อร้องเรียนไปทบทวนในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อหาวิธีป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ แล้วควรมีการติดตามประเมินผลการแก้ไขข้อร้องเรียน และมีการแจ้งผลข้อร้องเรียนให้กับประชาชนผู้ร้องเรียนทราบ

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอีกการพัฒนาหนึ่งที่ได้รับการพัฒนา โดยควรให้ระบบดังกล่าวมาช่วยในการจัดการ เช่น ให้มีทุกหน่วยงาน เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง ให้มีการบันทึกเรื่องเข้าไปในระบบ หรือเมื่อมีการร้องเรียนผ่าน Social media ให้มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้น โดยอัตโนมัติและให้มีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระบบ รวมถึงการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว

การสร้างจิตสำนึกของพนักงานในการให้บริการ โดยการปลูกฝังให้พนักงานมีความคิดว่าการร้องเรียน ไม่ใช่การตำหนิ แต่เป็นการแนะนำหรือบอกให้องค์กรในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานของสาธิต พะเนียงทอง (2548) กล่าวว่า เป็นการนำกลยุทธ์ วิธีการ แนวปฏิบัติ หรือทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการ การส่งต่อ วัตถุดิบ สินค้า หรือบริการจากหน่วยหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ไปยังอีกหน่วยหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนรวมในห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ต่ำที่สุด และได้รับวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการตามเวลาที่ต้องการ พร้อมกันนี้ ยังมีการสร้างความร่วมมือกันในการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตาม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการส่งต่อของวัตถุดิบ สินค้า หรือการบริการนี้ นำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายด้วยซึ่งสามารถสรุปความหมายของห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) ได้ดังนี้ “การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain management)” หมายถึง การบริหารจัดการ

กิจกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่ต้นน้ำ (วัตถุดิบ) จนถึงปลายน้ำ (สินค้าสำเร็จรูปหรือบริการ) ซึ่งมีลักษณะยาวต่อเนื่องกันเหมือนโซ่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตลอดกระบวนการผลิตจนถึงมือผู้บริโภค โดยการให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร การวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปใช้ร่วมกัน เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในการดำเนินงานและเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน” และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรวิมล ศิริรักษ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรสุขภาพคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน” พบว่า ด้านความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ (1) ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ(2) ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายของพนักงาน (3) ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ (4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (5) ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร (6) ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ

3. แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถสรุปเปรียบเทียบระบบการจัดการข้อร้องเรียนระหว่างระบบปัจจุบันกับระบบใหม่ ได้ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 การเปรียบเทียบระบบการจัดการข้อร้องเรียนระหว่างระบบปัจจุบันกับระบบใหม่

กระบวนการ	ระบบปัจจุบัน	ระบบใหม่
1. รับเรื่องร้องเรียน	มี	มี
2. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ไม่มี	มี
3. แยกแยะเรื่องร้องเรียน	ไม่มี	มี
4. พิจารณาว่าสามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานตนเองได้หรือไม่	ไม่มี	มี
5. ประชุมและวางแผนการแก้ไข	มี	มี
6. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	มี	มี
7. ติดตามและประเมินผลการแก้ไข	มี	มี
8. ทบทวนการแก้ไข	มี	มี
9. แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน	มี	มี
10. บันทึกผลการดำเนินการ	มี	มี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ

ความเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าข้อค้นพบของการวิจัยเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน ซึ่งในแต่ละข้อค้นพบนั้นยังมีรายละเอียดอยู่อีกมากที่จะต้องทำการวิจัยเพิ่มเติม เช่น ระบบการแก้ไขปัญหาของระบบจำหน่ายให้รวดเร็วขึ้น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะด้านบริหาร

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการเชื่อมโยงกับระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment-ITA) เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและสังเคราะห์เป็นดัชนีหลัก ตัวชี้วัด และประเด็นในการสำรวจต่าง ๆ ให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงสภาพลักษณะ (Perception-based) เข้ากับหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ และให้มีการจัดระดับ Integrity assessment ตามผลที่ได้รับจากการประเมินดังกล่าว เพื่อเผยแพร่สร้างความเข้าใจถึงประโยชน์ในการเข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานภาครัฐที่สามารถนำข้อมูลผลการประเมิน ไปช่วยในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตของประเทศได้อีกทางหนึ่งเพื่อให้แต่ละหน่วยงานนำข้อมูลผลการประเมินไปวางแผนการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันของประเทศได้อีกทางหนึ่ง ประการสำคัญคือสามารถยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจนเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกโดยรวมต่อหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยต่อไปในอนาคต ซึ่งในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสครั้งนี้จะประเมินแบบภายใน (Internal integrity & Transparency assessment) คือการประเมินจากข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ และการประเมินแบบ (External integrity & Transparency assessment) เป็นการประเมินจากข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะได้อผลสะท้อนกลับให้หน่วยงานภาครัฐได้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนทั้งจากภายในและภายนอกคุณค่า จะทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการเกิดความตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการ

ดำเนินงานรวมทั้งให้ความสำคัญและถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย จรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินงานให้ดีขึ้นต่อไป

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการมีการวิจัยเชิงปริมาณและมีกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลให้มากกว่านี้ และความหลากหลายของผู้ให้ข้อมูล อันจะเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน. (2540). *หนังสือที่ระลึกพิธีเปิดการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน*. กรุงเทพฯ: สามสยามกรุ๊ป.
- การไฟฟ้านครหลวง. (2555, 3 กันยายน). *คำสั่งการไฟฟ้านครหลวง ที่ 37/2555 วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน*. คำสั่งที่ 37/2555.
- การไฟฟ้านครหลวง. (2556). *รายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม-ประจำปี-2557 การไฟฟ้านครหลวง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mea.or.th/download-file/index.php?ref=oGW3ARjloGyapKESnJE4nKOxoFM3p0kyoJkanKETnJI4oaOCOKS3EHkhoJ9anKE0nJA4LDoSo3QoSo3Q>
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ขจรศักดิ์ เตียวสุวรรณ. (2550). *กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เจริญ มีสิน (2550). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระงานในทัศนคติของผู้ใช้บริการ*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ดวงรัตน์ เรืองอุไร. (2555). *ความหมายของ TQM (Total Quality Management)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/454678>
- นิลุบล เฟื่องพานิช. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถาวร กุลโชติ. (2546). *ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง: กรณีศึกษาอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชนิด โสรัตน์. (2550). *การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง. หน้า 68-72.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรคุณวุฒิบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมานมาศ เลิศสงวนศักดิ์. (2552). *ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรปวีณ์ ศิริรักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรรุธยาคลินิก การแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พິงใจ ศรีเดช. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2557). *แนวคิดลีน (Lean Thinking)*. เข้าถึงได้จาก <http://techno.kpru.ac.th /logistics/index.php/e-learning/13-e-learning/16-4?showall=1&limitstart=>
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาธิต พะเนียงทอง. (2548). *การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *Lean government แนวคิดในการบริหารราชการยุคใหม่*. เข้าถึงได้จาก [http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E\\_Newsletter/june48/Lean.htm](http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E_Newsletter/june48/Lean.htm)



สุทธิศักดิ์ ศรีจันทร์. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จการไฟฟ้า  
นครหลวง เขตบางเขน. เข้าถึงได้จาก [www.research.rmutt.ac.th/wp-content/...](http://www.research.rmutt.ac.th/wp-content/.../)

สุทธิศักดิ์-ศรีจันทร์.pdf

Bertalanffy, L.V. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York: George Braziller.

Colaizzi, P. (1978). Psychological research as the phenomenologist's view it. In R. Vale & M. King (Eds.), *Existential-phenomenological alter-natives for psychology* (pp. 48-71). New York: Oxford University Press.

Kotler, P. (1998). *Marketing management, analysis, planning, implementation, and control*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall.

Kotler, P. (2010). *Marketing management*. (The Millennium ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.

Kotler, P. (2012). *Marketing Management* (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGrew-Hill Book.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

Shelley, M. W. (2008). *Frankenstein or the Modern Prometheus* (C. Robinson ed.). New York: Vintage Books.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview)

การวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง”

ผู้วิจัย นายอนุวัฒน์ โมกโชสง นิสิตปริญญาโทหลักสูตรการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ 22  
วัน/เดือน/ปี ที่ทำการสัมภาษณ์: วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.  
สถานที่สัมภาษณ์.....

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน พนักงานระดับปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และประชาชนผู้ร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวง เพื่อนำไปใช้ในงานวิจัย เรื่องการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น โดยจะอยู่ในขอบเขตของกรอบการวิจัยที่กำหนด และความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ได้มีการเปิดเผยต่อผู้อื่น

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

1. ชื่อ/สกุลผู้ให้ข้อมูล.....
  2. ตำแหน่ง.....สังกัดหน่วยงาน.....
  3. อายุ.....ปี
  4. อายุงาน.....ปี
- ท่านยินยอมเปิดเผยข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยหรือไม่.....

### ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน

6. ท่านคิดว่าจำนวนช่องทางการร้องเรียนสำหรับร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันมีความเพียงพอ สะดวก รวดเร็วหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

.....

.....

.....

.....

7. ท่านคิดว่า ปัจจุบันระบบการจัดการซื้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

.....

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 3** แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการซื้อร้องเรียนในปัจจุบัน

8. ท่านคิดว่า ระบบการจัดการซื้อร้องเรียนในสภาพปัจจุบันมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ อะไรบ้าง ที่ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 4** แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนได้สมบูรณ์ เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

9. ท่านคิดว่า การพัฒนากระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนได้สมบูรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะต้องพัฒนาด้านใดบ้าง และแต่ละด้านจะดำเนินการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือ  
ในการวิจัย

ใช่

ใช่ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ (ทั้งฉบับ)

ลงชื่อ

.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสัมภาษณ์

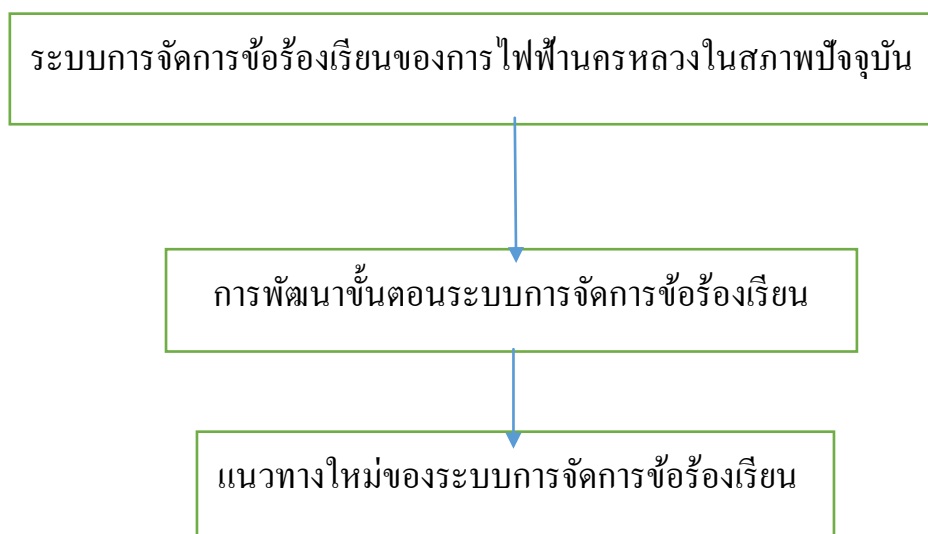
เรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง”

ผู้วิจัย นายอนุวัฒน์ โมกโชสง นิสิตปริญญาโทหลักสูตรการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ 22

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาขั้นตอนระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ การไฟฟ้านครหลวง
3. เพื่อศึกษาแนวทางใหม่ของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสัมภาษณ์

### เรื่อง “การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง”

แบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้สมบูรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ขอแสดงความนับถือ

นายอนุวัฒน์ โมกโชติสง

นิติคณบดีสาขาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ 22



ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
1.	ชื่อ/ สกุล ผู้ให้ข้อมูล				
2.	ตำแหน่ง/ สังกัดหน่วยงาน				
3.	อายุ				
4.	อายุงาน				
5.	ท่านยินยอมเปิดเผยข้อมูลการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยหรือไม่				

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวงในสภาพปัจจุบัน

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
6.	ท่านคิดว่าจำนวนช่องทางการร้องเรียนสำหรับร้องเรียนการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันมีความเพียงพอ สะดวก รวดเร็วหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย				
7.	ท่านคิดว่า ปัจจุบันระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย				

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบัน  
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
8.	ท่านคิดว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในสภาพปัจจุบัน มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการอะไรบ้าง ที่ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ร้องเรียน				

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้สมบูรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า  
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

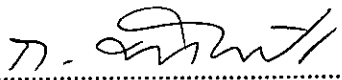
ข้อ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
9.	ท่านคิดว่า การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้สมบูรณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะต้องพัฒนาด้านใดบ้าง และแต่ละด้านจะดำเนินการอย่างไร				


## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายอนุวัฒน์ โมกไชสง
วัน เดือน ปี เกิด	25 ตุลาคม พ.ศ. 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดกำแพงเพชร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 347-347/1 ซอยเพชรเกษม 63 ถนนเพชรเกษม แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	หัวหน้าแผนกบริการ การไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง
ประวัติการศึกษา	อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ. 2538	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (พลังงานทดแทน) มหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการสาธารณะ) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2559	


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ อนุวัฒน์ โมกโชติง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

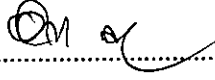
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร.วัชระ ยาคูณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน  
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณเปล)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

..... กรรมการ  
(ดร.วัชระ ยาคูณ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ ๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559