

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

วัชรินทร์ บัวโตน

งานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ วัชรินทร์ บัวโทน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่...25...เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลาย ท่านที่ได้อนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ อาจารย์สุณี หงษ์วิเศษ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้คำแนะนำเรื่องที่ทำกรวิจัย และให้คำปรึกษาในเนื้อหาวิชาที่วิจัย และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ได้เกิดขึ้นในการจัดทำ เอกสารวิจัยเรื่องนี้ ส่งผลให้การวิจัยสำเร็จ ลุล่วงลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจในการถ่ายทอดวิธีทำงานนิพนธ์ในครั้งนี้ ด้วยความกรุณาเมตตา จากอาจารย์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหารของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้ข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้ความร่วมมือ ในการให้ตอบแบบสอบถาม

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึง ความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยจนกระทั่งมีวันนี้ รวมถึงขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกคนที่ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจตลอดมา จนทำให้งานนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และหวังอย่างยิ่งว่างานนิพนธ์ เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ โดยรวมผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณจากใจจริง

วัชรินทร์ บัวโทน

57930080: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ ผู้ใช้ไฟฟ้า/ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วัชรินทร์ บัวโทน: คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี (QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY FOR ELECTRICAL ENERGY USERS IN JOMTHIEN, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุณี หงษ์วิเศษ, ปร.ค. 96 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีจำนวน 396 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภท การขอรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

57930080: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ ELECTRICAL ENERGY USERS/ PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY

WATCHARIN BOUTON: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY FOR ELECTRICAL ENERGY USERS IN JOMTHIEN, CHON
BURI PROVINCE. ADVISOR: SUNEE HONGWISSET, Ph.D. 96 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining quality of service offered by Provincial Electricity Authority (PEA) based on the opinions of electrical energy users in Jomthien, Chon Buri Province. Also, this study attempted to compare the level of opinions of electrical energy users towards quality of service of PEA as classified by gender, age, educational level, average monthly income, and types of service used. The subjects participating in this study were 396 electrical energy users at PEA in Jomthien, Chon Buri Province. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. To test the differences between pairs, the test of Least Significant Difference (LSD) was administered.

The results of this study revealed that the level of opinions among electrical energy users towards quality of service of PEA was found at a very good level. Specifically, the aspect of quality of service in relation to confidence was rated the highest, followed by the ones relating to building of confidence, tangibles, responsiveness to the users, electrical quality, empathy, and service accessibility, respectively. Also, based on the results from the comparisons, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of opinions towards quality of service of PEA among the subjects with different gender, age, educational level, and types of service used. Finally a statistically significant difference was found in the level of opinions towards quality of service of PEA among the subjects with different average monthly income at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ	17
การบริการไฟฟ้า กรอบนโยบาย มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	33
ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล	55
4 ผลการวิจัย	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอมเทียช จังหวัดชลบุรี	59
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอมเทียช จังหวัดชลบุรี	69
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	69
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผลการศึกษา	78
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย	96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า.....	40
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเพศ	56
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามอายุ	57
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	58
6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ.....	58
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	59
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้.....	60
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	62
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างความมั่นใจ	63
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	65
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงการบริการ	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านคุณภาพไฟฟ้า.....	67
14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ.....	68
15	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	70
16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	70
17	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	71
18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	71
19	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา.....	72
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
21	การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22	73
การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน.....	
23	74
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้ บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ	
24	74
การเปรียบเทียบคุณภาพการให้ บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ	
25	75
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2	รูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ	22
3	คุณภาพของบริการที่ได้รับ.....	25
4	สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า	32
5	ผังการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า.....	34
6	ผังโครงสร้างการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในชาติ การสื่อสาร การคมนาคม การให้ความรู้ การศึกษา และการมีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตย ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อหลักการมนุษยชนจะเกิดขึ้น และมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าขาดไฟฟ้า ไฟฟ้าเป็นตัวแปรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ การเพิ่มผลผลิตทั้งเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมที่ทันสมัย การกระจายรายได้ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านการผลิต และการขายสินค้า ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจเนื่องด้วยการขยายตัวประชากรและการขยายตัวของเศรษฐกิจได้ดำเนินอยู่ตลอดเวลา จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจโลกส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจระดับประเทศไปจนถึงระดับองค์กร ซึ่งทุกองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้อยู่รอดมีการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานในรูปแบบแตกต่างกัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ การดำเนินงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรอยู่รอดมีผลประกอบการที่ดีขึ้น และลดสถานะการขาดทุนอย่างจริงจัง เพิ่มกิจกรรมการดำเนินงาน โดยการเข้าหาลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแก่ลูกค้าให้มากขึ้น โดยประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิต และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 4 หน่วยงาน คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และกิจการไฟฟ้าสวัสดิการ สัตหีบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยโอนรับบรรดาทรัพย์สิน หนี้สิน และความผิดชอบขององค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยมีสำนักงานกลางตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศโดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558)

1. ปรับปรุงการจัดการและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย มีความมั่นคงสม่ำเสมอ เชื่อถือได้เพียงพอ และรวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้า

ที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารบุคคล และการจัดการทรัพยากร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 61/ 22 หมู่ 1 ตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 ก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2551 รวมระยะเวลาประมาณ 8 ปี มีพื้นที่ความรับผิดชอบส่วนท้องถิ่น 5 ท้องถิ่น ได้แก่ ศาลาว่าการเมืองพัทยา เทศบาลเมืองหนองปรือ เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ เทศบาลตำบลนาจอมเทียน เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวนานาชาติ ศูนย์กลางทางการเงิน ธนาคาร ตลาดธุรกิจบริการ โดยเฉพาะธุรกิจอุตสาหกรรม โรงแรม ห้างสรรพสินค้า คอนโด สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ฯลฯ ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีมีพนักงานทั้งหมด 44 คน โดยมีนายทศพร ชนะ โสภณ เป็นผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน, 2559)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน เป็นหน่วยงานบริการหน่วยหนึ่ง สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี และขึ้นตรงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าใน ด้านการขอใช้ไฟฟ้า การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์ งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการบริการอื่น ๆ ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีผู้ใช้หรือผู้รับบริการไฟฟ้ารวมทุกประเภท จำนวนทั้งสิ้น 39,624 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน, 2559)

ปัจจุบันเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเมืองพัทยานี้มีพื้นที่หนาแน่นไม่สามารถขยายตัวทางธุรกิจการท่องเที่ยวได้ ทำให้นักธุรกิจผู้ลงทุนหันเข้ามาลงทุนในเขตพื้นที่ตำบลนาจอมเทียน ประกอบกับพื้นที่ตำบลนาจอมเทียนมีสถานที่สำคัญหลายแห่ง เช่น หน่วยงานราชการ สถานศึกษา และเป็นย่านธุรกิจและการท่องเที่ยว ขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก เช่น โรงแรม คอนโดมิเนียม รีสอร์ท ที่พัก ห้างสรรพสินค้า สถานที่ท่องเที่ยว ทะเล ร้านอาหาร ทำให้กิจกรรมด้านการบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนมีความสำคัญในการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งทางตรง และทางอ้อมที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน

การให้บริการแก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า

และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส มีความยุติธรรม และได้รับประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การสนองตอบต่อผู้รับบริการ 4) การสร้างความมั่นใจ 5) การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ 6) การเข้าถึงบริการ 7) คุณภาพไฟฟ้า ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีคุณภาพของ มิลเลทท์, พาราสุรามาน เชียแทมล์ และเบอร์รี่ เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข วางแผน ปรับปรุง พัฒนา ด้านการบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน และประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่ดีในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

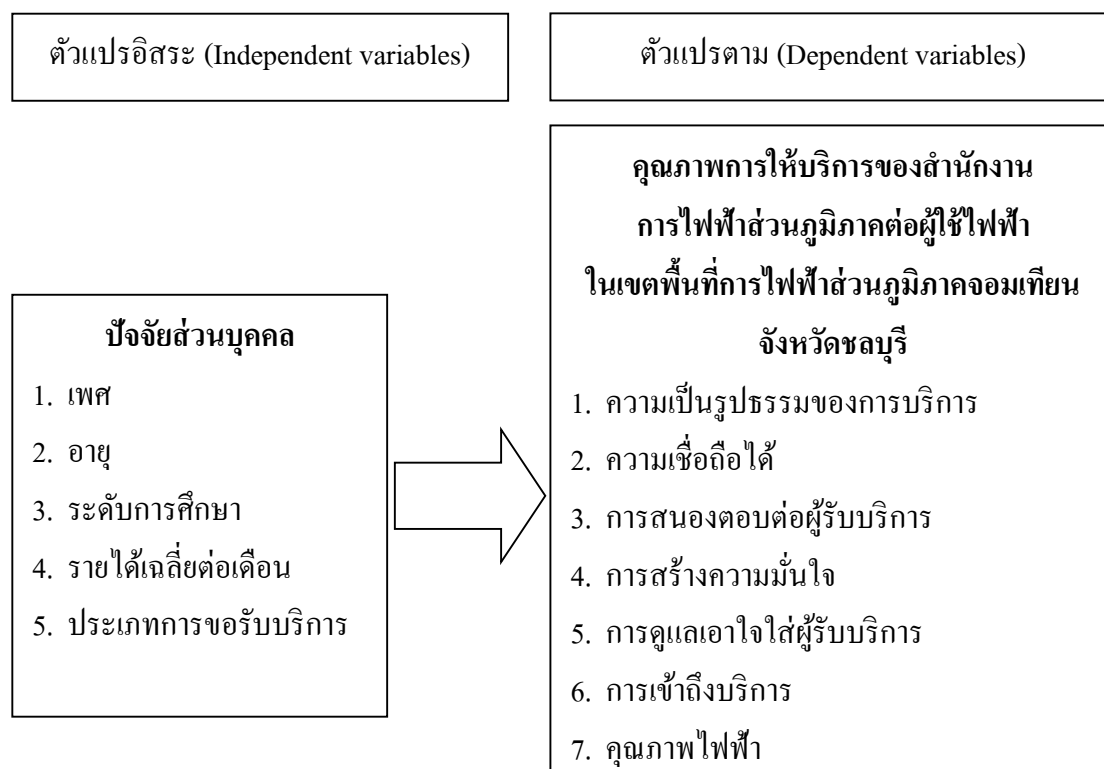
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการขอรับบริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) Berry (1988 อ้างถึงใน ชุตีวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56) วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) วรางคณา ขาวเชียร (2540 อ้างถึงใน จิตติมา พะนา, 2550, หน้า 12) มากำหนดประเด็นที่ศึกษาเป็นกรอบแนวคิดจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การสนองตอบต่อผู้รับบริการ 4) การสร้างความมั่นใจ 5) การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ 6) การเข้าถึงบริการ 7) คุณภาพไฟฟ้า ทั้งนี้ได้เพิ่มการเข้าถึงบริการและคุณภาพไฟฟ้า เนื่องจาก 2 ด้านนี้มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่การให้บริการประชาชน (ผู้ใช้ไฟฟ้า) การเข้าถึงบริการจึงมีความสำคัญในการให้บริการต่อการติดต่อรองรับการเข้าถึงบริการ และคุณภาพไฟฟ้าก็มีความสำคัญในการให้บริการเนื่องจากไฟฟ้าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการขายไฟฟ้าให้ประชาชนเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและนำมารวมกันกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ดังแสดงในภาพ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้น ให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษามาจากแนวคิดของ Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) และแนวคิดจากกิจกรรมการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณสมบัติทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้ไฟ

1.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การสนองตอบต่อผู้รับบริการ 4) การสร้างความมั่นใจ 5) การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ 6) การเข้าถึงบริการ 7) คุณภาพไฟฟ้า

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน หมายถึง ขอบเขตพื้นที่ของระบบจำหน่ายในความรับผิดชอบ รวมถึงที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน สังกัดการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี ที่ตั้งเลขที่ 61/ 22 หมู่ 1 ตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

คุณภาพ หมายถึง ระดับของการกระทำหรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งคุณภาพจะถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการนั้น ๆ จึงถือว่าการให้บริการนั้น เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

การให้บริการ หมายถึง การรับรองและการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่ผู้มาติดต่อ (ผู้ใช้ไฟฟ้า) ด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย และพึงพอใจ

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและระดับความสามารถของบริการในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจำแนกได้ 5 องค์ประกอบ คือ สิ่งสัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทันที การสร้างความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ การเข้าถึงการบริการ และคุณภาพไฟฟ้า

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การให้บริการที่มีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีเทคโนโลยีที่พัฒนาเพื่อการใช้งานที่เหมาะสม บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมที่ดี อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจในการให้บริการของพนักงาน บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่สัมผัสได้จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการที่ชัดเจนขึ้น

ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่มีความต้องถูกต้อง แม่นยำ มีความเหมาะสมในการให้บริการในทุกครั้ง และการให้บริการจะต้องได้ผลอย่างสม่ำเสมอในทุกจุดบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นสามารถเชื่อถือได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจของพนักงานที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

การสร้างความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถของพนักงาน หรือบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือ ซึ่งได้จากการรวมเอาปัจจัยด้านต่าง ๆ คือ ความสามารถ (Competence) ความสุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security) มารวมเข้าไว้ด้วยกันเพื่อให้ผู้รับบริการ

เกิดความเชื่อถือมาใช้บริการมากขึ้นว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล

การเข้าถึงบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการเข้าใช้ หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ชับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

ด้านคุณภาพไฟฟ้า หมายถึง การตรวจสอบระบบความผิดปกติของระบบจำหน่าย ได้แก่ ไฟกระพริบ ไฟตก ไฟดับ และ กระบวนการบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ประชาชนที่เป็นผู้ใช้กระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี

การบริการขอมิเตอร์ไฟฟ้าใหม่ หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกรายในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน ที่มีระบบจำหน่ายสายไฟฟ้าแรงต่ำผ่าน สามารถเข้ามาใช้บริการขอมิเตอร์ใหม่ได้ทุกราย เช่น มิเตอร์ 5 A 1 เฟส, 15 A 1 เฟส, 15 A 3 เฟส 30 A 1 เฟส, 30 A 3 เฟส

การบริการรับชำระค่าไฟฟ้า หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้กระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนทุกรายที่เข้ามาขอรับบริการชำระค่าใช้กระแสไฟฟ้าจริง

บริการขอขยายเขตระบบไฟฟ้าใหม่ หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการที่จะขอใช้ไฟฟ้าทุกรายที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แต่ระบบจำหน่ายแรงสูงหรือแรงต่ำไม่มี แต่มีความจำเป็นต้องขอใช้ไฟฟ้าบริเวณนั้น เช่น บิ๊กเส้า เพิ่มสาย แรงสูง แรงต่ำ หม้อแปลงไฟฟ้าใหม่

บริการรับคำร้องทั่วไป หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าเกิน ไฟกระพริบ ไฟฟ้าดับหรือเรื่องขอคืนเงินประกัน ขอตรวจสอบมิเตอร์ เนื่องจากค่าไฟฟ้าสูง เสากริคขวางหน้าบ้าน ย้ายเส้า ตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์หม้อแปลงไฟฟ้า และร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัยในหัวข้อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. การบริการไฟฟ้า กรอบนโยบาย มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539, หน้า 89) และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

สุมนา อยู่โพธิ์ (2532 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536, หน้า 58) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การบริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาหรือในแบบที่เขาต้องการ

สุจิตรา ขานวิทย์กรณ์ (2538 อ้างถึงใน ศรีณย์ ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) กล่าวคือ การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติถึงการแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบายและความปลอดภัย เช่น การคมนาคมสื่อสารและ การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

อมรา ผูกบุญเชิด (2539 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความถูกต้องรวดเร็วและสะดวก

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 7-8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม คือ การกระทำที่บุคคลหนึ่งกระทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายโดยมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่สัมผัสและต้องได้ยากที่จะเสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินซาเว็น (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำหรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างให้ประสบความสำเร็จนั้น คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

แนวคิดการให้บริการ

Penchansky and Thomas (1981 อ้างถึงใน ยูพา ตั้งตน, 2538, หน้า 13-14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลักการที่สำคัญของการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติมีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ยึดถือการให้บริการแก่ ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ โดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

Katz and Brenda (1973 อ้างถึงใน ชญานิศฐ์ รักแจ้ง, 2544, หน้า 13) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐไว้ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อครอบคลุมให้เป็นที่ไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบกฎเกณฑ์ตามลำดับ ก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการ โดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติพี่น้องหรือคนรู้จัก

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารต ยิ่งคำแหง, 2553, หน้า 15) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริรักษ์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์ต่อการบริการที่องค์การจัดการให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ นอกจากนี้จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆหรือหยุด ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานนั้น

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้กับผู้ที่มาใช้บริการทุกคน อย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันเหมือนกันไม่ให้สิทธิพิเศษกับบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

หลักการในการบริการ

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์ (2540, หน้า 16-17) ได้กล่าวถึง Developing Skillful Services ว่า การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมต่าง ๆ เช่น ความสะดวกสบาย ความมีไมตรีจิต เป็นสิ่งทำให้การบริการนั้นเป็นการประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจหลักในการดึงลูกค้า จึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่เข้ามาติดต่ออย่าไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตาม ข้อมต้องการงานที่ตนมาติดต่อ นั้นสำเร็จลุล่วง หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความทันใจ รวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใด ๆ ที่ต้องถูกต้องตรงตามเป้าหมายของผู้เข้ามารับบริการ และถูกต้องเป็นจริงของหน่วยงานนั้น ๆ ด้วยความระมัดระวัง การที่ให้ข้อมูล ต่อการบริการที่ผิดพลาด อาจก่อให้เกิดความเสียหายยุ่งยาก ต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อกับความเต็มใจยิ่ง แต่หากมีชิ้นงานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าจะคิดต่อที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อธิยาศัยดี มารยาทงาม

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการมากที่สุด และดีที่สุด และไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้นจะอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ประนอม ถาวรเวช (2545, หน้า 8) การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี ประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการ ไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวกเพิ่ม ไปอีกหนึ่งเท่า มีรอยยิ้มใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมดทั้งหน้าตา ปาก และรอยยิ้มแบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกอบอุ่น การทักทายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีหางเสียง อย่าพูดเร็ว หรือสั้นเกินไป และให้ความเอาใจใส่แก่ผู้มาติดต่ออย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า

นฤมล โชติเวช (2546, หน้า 11) ได้ชี้ให้เห็นการให้บริการที่ดีว่า ทุกคนจะต้องจัดสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในตัวออกไปให้หมดสิ้นและ เปิดใจรับฟังผู้อื่นเพื่อทำความเข้าใจกับสิ่งนั้น ๆ และปรับจิตใจให้ยอมรับในอาชีพที่ทำอยู่ การบริการเป็นการให้บริการโดยตรงกับผู้มารับบริการหรือมีการติดต่อประสานกันทันที ด้วยท่าทางและความรู้สึกบนสีหน้า และคำพูดที่แสดงออกมา จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการให้เกียรติต่อผู้รับบริการ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการได้รับความรวดเร็ว ทันใจ และต้องการความเป็นกันเอง เมื่อเข้าใจบทบาทของผู้มารับบริการแล้วก็จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักประสิทธิภาพการให้บริการ

การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการนั้น คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงาน อาจแตกต่างกันออกไปเพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมา คือ จะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้อย่างไร ดังนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

Peterier and Plowman (1953 อ้างถึงใน ภัทรพร ตูลารักษ์, 2545, หน้า 8) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จะมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

Millet (1950 อ้างถึงใน ลือชัย เจริญทรัพย์, 2538, หน้า 41-42) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human satisfaction and benefit produced) ตามทฤษฎีองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะหมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน ซึ่งรวมทั้งผลกำไร และความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วยัง หมายถึง ความสามารถที่บรรลุเป้าหมายขององค์การที่มีเป้าหมายใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน ซึ่งเป้าหมายนั้นจะต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การและเป็นเป้าหมายที่ผู้มีสิทธิอันชอบธรรมเป็นผู้กำหนดขึ้น

ซุบ กาญจนประกร (2502, หน้า 40) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาของการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย เพื่อจะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรไป ในการบริหารของประเทศ และต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งจากความหมาย ดังกล่าวถึงแม้ว่าจะจำกัดขอบเขตเฉพาะการบริหารงานภาครัฐก็ตาม แต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงการเน้นความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชก (2510 อ้างถึงใน ฉัฐชัย ถนักรบ, 2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพของทางด้านธุรกิจกับทางด้านรัฐกิจนั้นชุดใหญ่อยู่ที่กำไรกับความพึงพอใจของประชาชน สำหรับกำไรเป็นสิ่งที่มองเห็นและนับได้ ส่วนความพึงพอใจนั้น

เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ค่อนข้างยากสำหรับการนับ การพิจารณาความพึงพอใจนั้นได้มีบุคคลต่าง ๆ ให้ทัศนะไว้หลายอย่าง เช่น Daniel lerner ซึ่งได้ให้ไว้อย่างกว้าง ๆ นั้น หมายถึง ความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration)

Ryan and Smith, 1954 อ้างถึงใน ประพิน ปรัชญากรณ์, 2522, หน้า 23) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficient) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กันงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กันงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกันผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

Becker and Neuhauser (1975 อ้างใน ดวงกมล ไตลยสุด, 2540, หน้า 1) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) กับความสามารถ (Component and capability) การผลิตและ การดำเนินการ ด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ก็เพื่อที่สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณที่ต้องการ และมีคุณภาพที่เหมาะสม และมีต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิด “ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจ” จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิตและยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้น แบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร มีความสลับซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือความแน่นอน (Certainly) การกำหนดระเบียบในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่า จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร แต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลของการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติ ตัวแปรต่าง ๆ ชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker and Neuhauser (1975 อ้างใน ดวงกมล ไตลยสุด, 2540, หน้า 1) เชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลขององค์กรได้ (Visibility consequences) มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติ ทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยความหมายของประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ หรือสิ่งส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการโดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ที่คงเดิม ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ การวิจัยประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่า ทางการบริหาร และนำทรัพยากรที่มีค่าใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแสดงหามรรควิธีที่ดีกว่าเพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิมดีกว่าในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์

กรณี กิรีติบุตร (2529, หน้า 110-111) ได้กล่าวถึง แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ (Cost benefit ratio) ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงถึงความจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อน (Input) ต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าไรจึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายหรือระดับของผลผลิต (Output) ที่ต้องการได้ ทั้งนี้ การวัดประสิทธิภาพด้วยการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้ ในการผลิตกับผลผลิตที่ได้รับ

Katz and Kahn (1978 อ้างถึงใน อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547, หน้า 21) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ Herzberg (1968, p. 28 อ้างถึงใน อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547, หน้า 21-22) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานมีปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
 5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
 6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน
- ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

ปัจจัย ดังนี้

1. นโยบาย และการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. กำปรีกษาแนะนำถูกต้อง และสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2525, หน้า 5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ Thomas ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรค ภายนอกองค์กร
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สรุป หลักการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายความว่า การบริการนั้น ๆ จะต้องสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการจะต้องมีการพัฒนาจากรูปแบบเดิม เพื่อเพิ่มคุณภาพจากเดิมให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโลกยุคโลกาภิวัตน์หรือตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมในขณะนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการบริการเป็นนามธรรม อธิบายได้ยาก แตกต่างกันไปตามผู้ใช้บริการ และต้องใช้บริการแล้วจึงจะสามารถบอกคุณภาพได้

ความหมายของคุณภาพ (Quality)

คุณภาพ คือ สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ (Gronroos, 1990; Buzzell and Gale, 1987) อ้างถึงใน ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา, 2547, หน้า 179)

คุณภาพของสินค้า (Product quality) คือ ระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้าที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอยและตอบสนองความต้องการที่ตั้งใจหรือความคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 14)

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพของบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าหรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 14)

คุณภาพของการให้บริการ (Service quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ (Etzel, Walker & Stanton, 2001 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546, หน้า 437)

แนวคิดคุณภาพบริการ

ในเมื่อมีการให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการให้บริการที่ดีมีคุณภาพตรงต่อความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หากเป็นองค์กร เอกชนที่ต้องการแข่งขันทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรจึงจำเป็นต้องพึงการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งขั้นจึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

วเรศ จันทรส และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของระบบ การให้บริการภาคเอกชนและประชาชนที่มีมาตรฐานว่า หมายถึง ระบบการให้บริการภาคเอกชน และประชาชนของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดรวม 10 ด้าน ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
1. ประสิทธิภาพ	ความรวดเร็ว, ค่าบริการถูก
2. คุณภาพ	ผลผลิต, ผลลัพธ์
3. ความทั่วถึง	พื้นที่เป้าหมาย, กลุ่มเป้าหมาย, หน่วยงานบริการ
4. ความเสมอภาค	การไม่เลือกปฏิบัติ, การขยายโอกาส
5. ความเป็นธรรม	ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น
6. สนองตอบความต้องการ	ปัญหาความต้องการ, การจัดลำดับความสำคัญ
7. สนองตอบความพึงพอใจ	ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า, การยอมรับ, ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์, การประกันความเสี่ยง
8. ความต่อเนื่อง	ช่วงระยะเวลาการให้บริการ, การบริการหลังการขาย
9. ความสะดวกสบาย	การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
10. ความพร้อมให้บริการ	การบริการ 24 ชั่วโมง, ความพร้อมของหน่วยงาน, ความพร้อมของหน้าที่

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นระดับของความสามารถของบริการในการบำบัด ความต้องการของลูกค้าเป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ จากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการนั้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ลูกค้ามักอ้างถึงมีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม เชื่อว่าชาญ

อย่างผู้รู้จริง

4. การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาท
6. ความสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ

และได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด

7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. สัมผัสรับรู้ได้ทางกายภาพปัจจัยการบริการ

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2538 อ้างถึงใน กุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544, หน้า 7-8) กล่าวว่า

แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณฑ์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์กร โดยจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้ โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดได้ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่บอกว่า จะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น คุณภาพ คือ ระดับของการกระทำ หรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนด โดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการดี

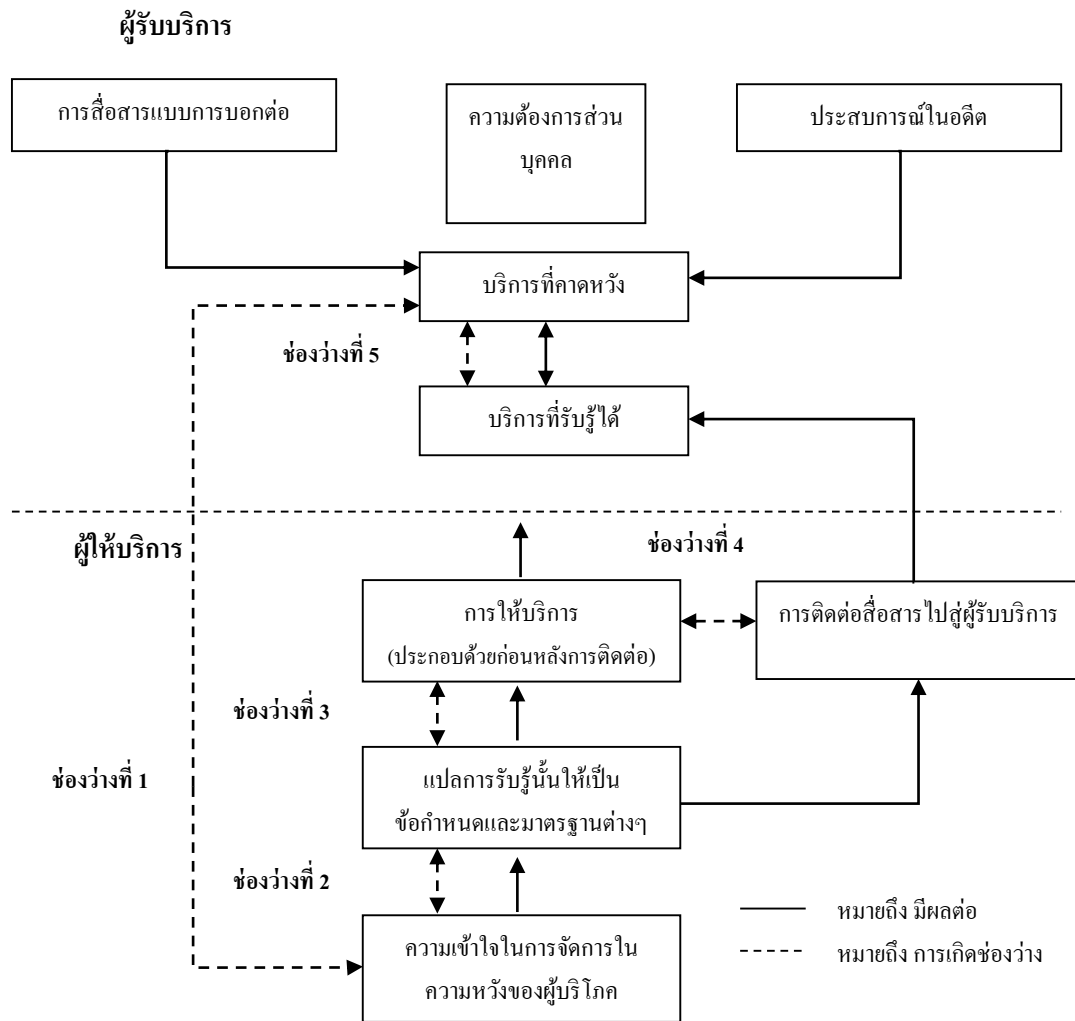
8. ราคาบริการเหมาะสม

วรารจกนา ขาวเชียร (2540 อ่างถึงใน จิตติมา พะนา, 2550, หน้า 12) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985; 1988 อ้างถึงใน กรณิศา อินทรสุวรรณ, 2554, หน้า 15-20) เชื่อว่า คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรง และโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ดังรูปภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ (กรณีศึกษา อินทราสุวรรณ, 2554, หน้า 15-20)

Parasuraman et al. (1985; 1988 อ้างถึงใน กรณีศึกษา อินทราสุวรรณ, 2554, หน้า 15-20)

ได้อธิบายช่องว่างการจัดการบริการของรูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้บริหาร โดยทั่วไปผู้บริหารไม่อาจทราบหรือรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้ทั้งหมดหรืออาจจะยึดถือเอาความเข้าใจของตนเองเป็นสำคัญ จึงทำให้บริการคลาดเคลื่อนไปจาก ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ดังเช่น ผู้บริหารอาจเข้าใจไม่ตรงกับความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จึงใช้เงินจำนวนมากจัดอาคาร สถานที่ให้สวยงาม หรูหรา แต่ผู้รับบริการ อาจต้องการเพียงความสะดวก สุขสบายและการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เนื่องจาก ผู้บริหารไม่เข้าใจว่าผู้รับบริการคาดหวังอะไร และไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริงจากผู้รับบริการ

ซึ่งในช่องว่างที่ 1 นี้ มีผลถึงช่องว่างที่ 2, 3, 4 โดยจะทำให้การจัดการที่ให้นั้น ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ และตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการจัดการรับรู้ของผู้บริหารตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการแม้ว่าผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ และทราบถึงความสำคัญ แต่ไม่ได้นำมากำหนดเป็นเป้าหมายหรือมาตรฐานของการให้บริการ ผู้บริหารอาจจะไม่ได้เอาใจใส่อย่างจริงจังถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ แล้วนำมากำหนดลักษณะการบริการให้ได้คุณภาพ หรือกำหนดไว้ตามความเห็นตนเท่านั้น ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการบริการให้มีคุณภาพสูง แต่ไม่ได้ฝึกอบรมบุคลากร และไม่มี การปรับปรุงการบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของการบริการที่ได้กำหนดไว้กับการบริการที่ให้ผู้บริหาร ได้มีการกำหนดลักษณะของคุณภาพของการบริการไว้ อย่างชัดเจนแล้ว แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลทำให้การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปตามที่ได้วางข้อกำหนดไว้ จึงทำให้บริการไม่มีคุณภาพ เช่น บุคลากรขาดความรู้ บุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงาน ไม่เพียงพอ งบประมาณมีจำกัด หรือน้อยเกินไป อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ล้าสมัย ขาดความพร้อมและความร่วมมือภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อการบริการให้เป็นมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างการให้บริการจริงกับการติดต่อสื่อสารให้ผู้มารับบริการ ทราบการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้หรือรับทราบถึงการบริการที่ให้นั้น มีผลต่อการบริการที่จะรับรู้ เมื่อได้รับบริการ ซึ่งบริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจให้ อาจแตกต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า หรือประชาสัมพันธ์เกินจริง อาจมีผลทำให้ความคาดหวังของผู้มารับบริการในเรื่องการบริการคาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้รับจริง ผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวัง และประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้นด้อยคุณภาพปัญหาที่เกิดจากช่องว่างทั้ง 4 ช่องว่างนั้น เกิดจากผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ สาเหตุนี้ อาจจะมาจาก ลักษณะของการขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้ให้บริการถึงผู้บริหารระดับสูง ที่มีระดับชั้นของสายบังคับบัญชามากเกินไป การกำหนดเป้าหมายคุณภาพบริการ การจัดทีมงาน การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท การติดต่อสื่อสารในแนวราบ และการให้สัญญาเกินความเป็นจริง

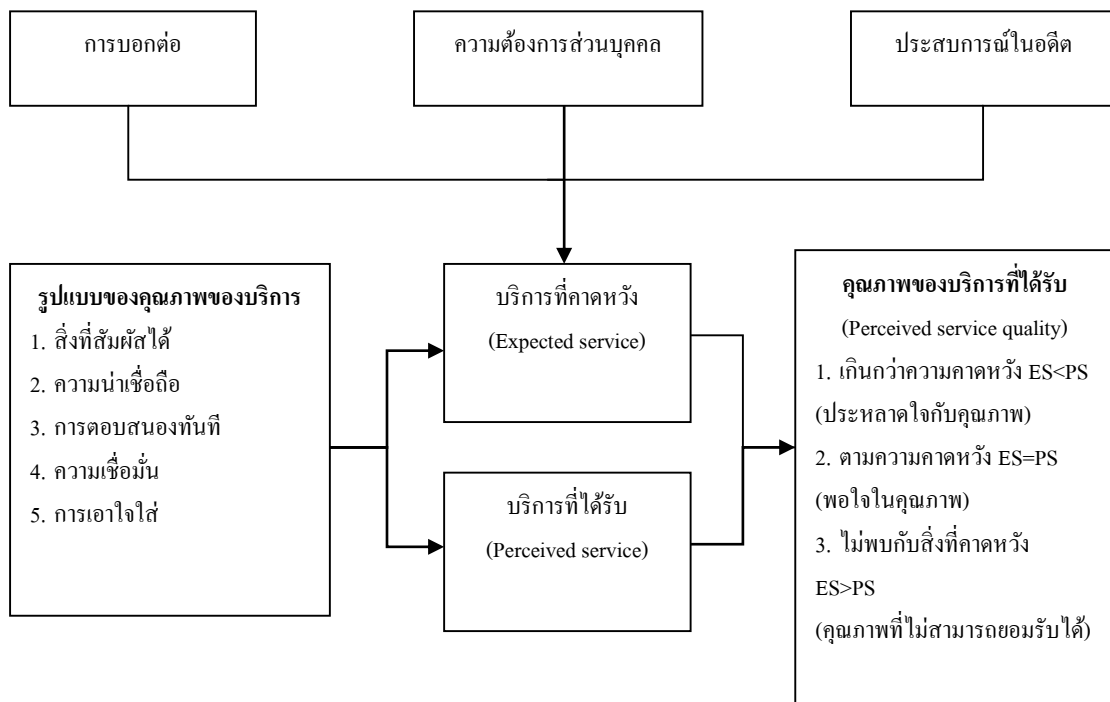
ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวัง หรือเป็นผลจากความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง คุณภาพ

ของบริการจะแปรผลโดยตรงกับขนาด และทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นผลมาจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น จากความต้องการของตนเอง และจากประสบการณ์ในอดีตกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการ และการสื่อสารของผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หากบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ การบริการนั้นจะถูกจัดว่าคุณภาพ แต่ถ้าหากบริการที่รับรู้ด้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะกล่าวว่าไม่ดีหรือไร้คุณภาพ

จากรูปแบบแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ ดังกล่าวสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการตรวจสอบประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการและหาวิธีที่เหมาะสมในการจัดช่องว่างหรือแตกต่างกัน

จากการพัฒนารูปแบบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ (ช่องว่างที่ 5) ตามแนวคิด เซิร์ฟควอล (Servqual) นั้น พบว่า มีรูปแบบของการบริการที่มีคุณภาพอยู่ 5 รูปแบบที่เป็นตัวแปรสำคัญ คือ

1. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ที่ให้บริการ พนักงาน/ บุคลากร ผู้ให้บริการ เครื่องมือ-อุปกรณ์เครื่องใช้ ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางการให้บริการ สถานที่จอดรถ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการจัดหาบริการที่เป็นไปได้ อย่างเชื่อถือได้ และถูกต้อง การดำเนินการบริการที่น่าเชื่อถือเป็นความคาดหวังของลูกค้า และหมายถึงการบริการที่บรรลุผลสำเร็จ ตรงเวลาทุกครั้งในวิธีการเดิม และปราศจากข้อผิดพลาด
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness) หมายถึง เต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการในทันที การทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน โดยไม่มีเหตุผลที่ชัดเจนเป็นผลลบต่อคุณภาพบริการ
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจ รูปแบบของความเชื่อมั่นประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสุภาพ และความเอาใจใส่ลูกค้า และการติดต่อที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า
5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การเตรียมการดูแล และองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเอาใจใส่เฉพาะส่วนบุคคลให้กับลูกค้า ประกอบด้วยความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึก และความพยายามที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้มารับบริการ



ภาพที่ 3 คุณภาพของบริการที่ได้รับ (สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร, 2557, หน้า 26)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985 อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง, 2555) อธิบายว่าแนวคิดเรื่องความแตกต่างหรือช่องว่างของคุณภาพบริการนั้น ได้รับความสนใจสูงสุด คือ บริการที่คาดหวัง บริการที่ได้รับ โดยความคาดหวังนั้น น่าจะมีอิทธิพลจากความต้องการส่วนบุคคล การสื่อสารแบบบอกต่อ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับก็คือความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าต่ำกว่าบริการที่ได้รับ ผลคือ ประหลาดใจในคุณภาพ (ES < PS)
2. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าเท่ากับบริการที่ได้รับ ผลคือคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ (ES = PS)
3. เมื่อความคาดหวังของลูกค้ามีมากกว่าบริการที่ได้รับ ผลคือ คุณภาพไม่เป็นที่ยอมรับ (ES > PS)

ความคาดหวังในคุณภาพของบริการ (Service quality expectation) เนื่องจากบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ไม่ตัวตน คุณภาพไม่แน่นอน ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ ทำให้ให้ผู้รับบริการ ไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงเกิดความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในบริการมี

3 ปัจจัย คือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก เช่น การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากเพื่อนหรือคนที่รู้จัก ซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับในสิ่งดี ๆ ดังที่ทราบมา

2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลผู้นั้น

3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต จากประสบการณ์การได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของคาดหวังในการบริการ

Millet (1954 อ้างถึงใน ถาวร แสงอำไพ, 2554, หน้า 31) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954 อ้างถึงใน ถาวร แสงอำไพ, 2554, หน้า 31) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ

การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

1. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

Berry (1988 อ้างถึงใน ชวลีวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 1.1 Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 1.2 Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 1.3 Competence ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริงจัง (มือถึง)
- 1.4 Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 1.5 Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 1.6 Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 1.7 Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 1.8 Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 1.9 Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 1.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น มีองค์ประกอบ ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่ายและไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ่มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

2. ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service quality indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการ เครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

2.1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good system) ทั้งระบบบริการ (Service system) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting service system) ระบบพัฒนาบริการ (Improving service system) และระบบบริหารจัดการ (Management system) เช่น อัตรากำลังมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงาน

เอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือ จำนวนพนักงานต่อจำนวนงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2.1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

2.1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ บ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate outcome) เช่น การได้เข้าพบพนักงานทุกครั้งที่มาขอรับบริการ และผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำ และใช้เวลาน้อยที่สุด และบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบัน และย้อนหลัง และสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหา

หลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ
2. ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output)

ของบริการ (System theory)

3. ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจน และสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

4. ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ
5. ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2.2 วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงาน อาจทำได้ดังนี้ 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน 2) กำหนดขอบเขตของบริการ 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม 5) กำหนดเครื่องบ่งชี้ 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา 7) วางกลไกในการเก็บข้อมูล 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัด โดยเครื่องบ่งชี้ 9) ทดสอบเครื่องบ่งชี้

10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวน และปรับปรุง เครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมี การนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่าง หรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

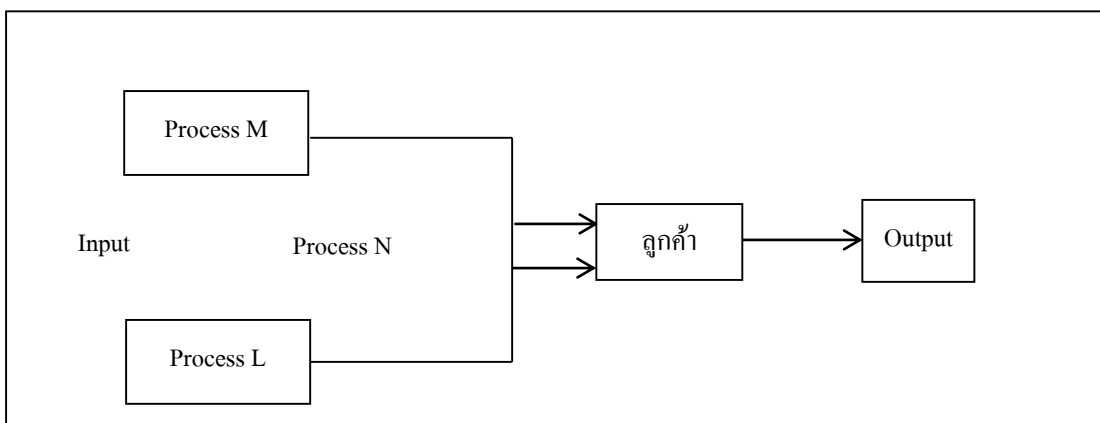
3. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่สร้างขึ้น และส่งมอบแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาท ในกิจกรรมบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการ ให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ

3.1 ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1) ผู้ให้บริการ 2) ผู้บริหาร และ 3) ผู้รับบริการ

3.1.1 ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ (Service conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงาน ให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตน และตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่น ในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กัน และกันทุกชั้นตอน โดยตระหนักรู้ ว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ (Every MOT) การผูกต่อกันเป็นสายของ ความตระหนักรู้เช่น นี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า (Customer chain) ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า (ไสว ชัยบุญเรือง, 2555, หน้า 15)

ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ เพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1. Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะ (Lack of skills) ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด
2. Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของผู้ให้บริการ และขาดความระมัดระวัง หรือ ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาได้
3. Intention คือ ความจงใจกระทำเป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้ และเข้าใจ (Malicious act) ถึงสาระข้อมูลของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

3.1.2 ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริหาร โอกาส และความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบ สำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3.1.3 ผู้รับบริการถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้สัมผัส บริการ ซึ่งเป็น Out put ของกระบวนการสุดท้าย (Finished product) มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ ด้วย เช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients background) เกี่ยวข้องโดยตรงกับ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาทมีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อน

ออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

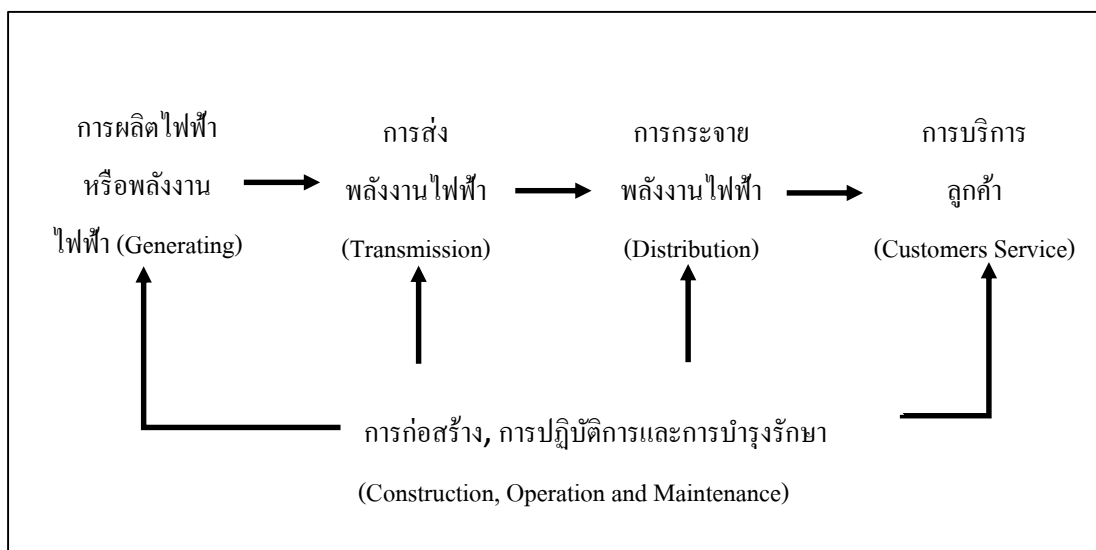
3.2 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาดสะดักและปลอดภัยเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง ความสะอาดและ สะดวกเหมาะสม เครื่องมือสื่อสาร และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3.3 ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ (Service system) และระบบสนับสนุนบริการ (Supporting service system) ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ (Service interface station) ซึ่งเป็นจุดสถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ (Positive MOT) เกิดความประทับใจ (Good impression) แก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ มีงานวิจัยหลายเรื่องที่มีความเห็นยืนยันสอดคล้องกันเช่นนี้

การบริการไฟฟ้า กรอบนโยบาย มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กมลชนก วิชัยสืบ (2542, หน้า 6-7) การบริการเกี่ยวกับไฟฟ้า ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งการบริการสาธารณะนั้นจะแตกต่างจากการบริการด้านอื่น ๆ โดยหากแยกหน้าที่ในการให้บริการออกจากการเป็นเจ้าของในการผลิต (Means of production) ดังนั้นการบริการสาธารณะไม่ได้เน้นเรื่องกำไรที่เป็นตัวเงิน แต่เน้นที่ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการสาธารณะจะให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคม (Social Values) รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าคุณค่าทางการเงิน (Financial values) ดังที่พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2535 กำหนดวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

1. ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
2. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคการดำเนินการในการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า มีการดำเนินการตาม Flow chart ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5 ผังการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า

การผลิตไฟฟ้า (Generating) หมายถึง ระบบที่มีหน้าที่เปลี่ยนพลังงานรูปอื่น ๆ มาเป็นพลังงานไฟฟ้า เช่น เปลี่ยนจากพลังงานกล พลังงานศักย์ของน้ำหรือพลังงานแสง มาเป็นพลังงานไฟฟ้า

การส่งพลังงานไฟฟ้า (Transmission) หมายถึง การส่งพลังงานไฟฟ้าจากระบบการผลิต ไปยังระบบการจำหน่าย เพื่อขายกำลังไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยส่งกำลังไฟฟ้าในระดับแรงดันสูง ขนาด 500 kV, 230 kV, 115 kV, 69 kV แบบ 3 เฟส 3 สาย ความถี่ 50 Hz

การกระจายพลังงานไฟฟ้า (Distribution) หมายถึง ระบบไฟฟ้าที่รับกำลังไฟฟ้าจากระบบการส่งพลังงานไฟฟ้าแล้ว ทำการลดระดับแรงดันลงจากแรงดันสูงให้เป็นแรงดันปานกลางที่สถานีจำหน่ายไฟฟ้าย่อย ของการไฟฟ้านครหลวง ระดับแรงดันปานกลางขนาด 12 kV, 24 kV ส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระดับแรงดันปานกลางขนาด 22 kV, 33 kV

การบริการลูกค้า (Customers service) หมายถึง ระบบไฟฟ้าที่รับกำลังไฟฟ้าจากระบบการจำหน่ายที่มีแรงดันปานกลาง แล้วทำการลดระดับแรงดันลงให้เป็นแรงดันต่ำของการไฟฟ้านครหลวง ระดับแรงดันต่ำขนาด 416 V, 240V ส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระดับแรงดันต่ำขนาด 400 V, 230 V ซึ่งจ่ายไฟระบบ 1 เฟส 2 สาย และ 3 เฟส 4 สาย ให้กับบ้านเรือนที่อยู่อาศัย และธุรกิจต่าง ๆ (ประสิทธิ์ พิทยพัฒน์, 2545, หน้า 11-19)

การผลิตไฟฟ้าและระบบสายส่งส่วนใหญ่ เป็นความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่วนระบบสายจำหน่าย และการบริการผู้ใช้ไฟ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ส่วนในเขตพื้นที่อีก

74 จังหวัดทั่วประเทศ อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการข้างต้นดังต่อไปนี้

1. การบริการหลักซึ่งเกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า ได้แก่ การก่อสร้าง ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อการกระจายพลังงานไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ
2. การบำรุงรักษา และซ่อมแซม ได้แก่ การตรวจสอบระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพดี และการป้องกัน แก๊วระบบจำหน่ายไฟฟ้าจากกรณีไฟฟ้าขัดข้อง
3. การบริการเกี่ยวกับมิเตอร์ไฟฟ้า ได้แก่ การลด-เพิ่มขนาดมิเตอร์ไฟฟ้า ให้เหมาะสมกับกำลังไฟฟ้าที่ใช้ การตรวจสอบความถูกต้องของการการวัดค่าพลังงานไฟฟ้า
4. การออกใบแจ้งหนี้ และการเก็บเงินค่าไฟ ได้แก่ การจดหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้าจากมิเตอร์ การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือนให้ผู้ใช้ไฟทราบ และการชำระค่าพลังงานไฟฟ้า

กรอบนโยบาย และทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภารกิจ (Mission)

จัดหา และให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic objectives)

องค์กรที่มีสมรรถนะสูง และใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance &

Utilization)

การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการเรื่องหน่วยไฟฟ้าที่สูญเสีย (Loss) หรือ โครงการ Smart grid ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น

องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization)

การมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization) ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์ และทำความเข้าใจกับพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุด ตามหลักการพิจารณาแบบ Value innovation ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้น การสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer loyalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า และองค์กร และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล (Growth & Ecosystem)

การเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุน และสร้างรายได้จากธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวมและเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างประโยชน์จากการ Synergy ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้น และวางบทบาทเชิงรุกของ กฟภ. ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพลังงานของประเทศอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงทำให้ กฟภ. สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องและได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

ค่านิยมร่วม (Core value) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทนสมยอมขวนขวาย บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement Of Directions: SOD)

มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ และ แสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สิน กฟภ.

1. พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
2. บริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม
3. เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้ง ดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการประกอบกร

4. มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรมี ผลการดำเนินงาน และสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง รองรับการแข่งขัน ในอนาคต รวมทั้งการเป็นแหล่ง รายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน

5. สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากร และการใช้พลังงานอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ

6. มีมาตรการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นโยบาย (Policy) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มี อยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุน ของบริษัทในเครือ และบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

2. มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric organization) โดย เน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์ นวัตกรรม และ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart grid) ที่มีศักยภาพ เพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

4. ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อน และรองรับ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) ในอนาคต

5. มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายใน องค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับ การเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อ เป้าหมายขององค์กร

6. นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การ เติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มาตรฐานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้ นั้น คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 14 พ.ศ. 2545 ให้กำหนดเป็นมาตรฐานบริการไว้สำหรับอ้างอิง ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน คือ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดัน 115 เควี

1.1.1.1 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟปกติ ต่ำสุด 109.2 เควี สูงสุด 120.7 เควี.

1.1.1.2 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน ต่ำสุด 103.5 เควี สูงสุด 126.5 เควี.

1.1.2 แรงดัน 33 เควี

1.1.2.1 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟปกติ ต่ำสุด 31.3 เควี สูงสุด 34.7 เควี.

1.1.2.2 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน ต่ำสุด 29.7 เควี สูงสุด 36.3 เควี.

1.1.3 แรงดัน 22 เควี

1.1.3.1 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟปกติ ต่ำสุด 20.9 เควี สูงสุด 23.1 เควี.

1.1.3.2 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน ต่ำสุด 19.8 เควี สูงสุด 24.2 เควี.

1.1.4 แรงดัน 220 โวลต์

1.1.4.1 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟปกติ ต่ำสุด 200 เควี สูงสุด 240 เควี.

1.1.4.2 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน ต่ำสุด 200 เควี สูงสุด 240 เควี.

1.1.5 แรงดัน 380 โวลต์

1.1.5.1 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟปกติ ต่ำสุด 342 เควี สูงสุด 418 เควี.

1.1.5.2 ระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน ต่ำสุด 342 เควี สูงสุด 418 เควี.

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

1.2.1.1 เขตเมือง (เทศบาล) 13.70 ครั้ง/ปี/ ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.1.2 เขตอุตสาหกรรม 4.95 ครั้ง/ปี/ ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.1.3 เขตชนบท 21.28 ครั้ง/ปี/ ผู้ใช้ไฟหนึ่งรายค่าเฉลี่ย 18.85 ครั้ง/ปี/
ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

1.2.2.1 เขตเมือง (เทศบาล) 884 นาที/ปี/ ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.2.2 เขตอุตสาหกรรม 324 นาที/ปี/ ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.2.3 เขตชนบท 1,615 นาที/ปี/ ผู้ใช้ไฟหนึ่งรายค่าเฉลี่ย 1,496 นาที/ปี/
ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standard)

2.1 การจ่ายไฟคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

2.1.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง
ยกเว้นกรณี อุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

2.2 การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

2.2.1 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน

2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

2.3.1 สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน
คิดเป็นร้อยละ 25

2.3.2 สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละ
เดือน คิดเป็นร้อยละ 100

2.4 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

2.4.1 สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน คิดเป็น
ร้อยละ 90

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

2.5.1 สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถาม
ทั้งหมด ภายใน 30 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง

หมายเหตุ ที่ขีดเส้นใต้ เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ปรับปรุงใหม่ ตามมติที่ประชุม
คณะกรรมการนโยบายพลังแห่งชาติ ครั้งที่ 1/ 2545 เมื่อวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2545 เริ่มมีผลใช้
บังคับตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2545 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2545)

ตารางที่ 1 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า

การบริการ	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
คุณภาพไฟฟ้า		
1. การแจ้งการดับไฟฟ้ ล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตาม แผน (Planned outage)	1.1 การดับไฟฟ้เพื่อปฏิบัติ งานต้องแจ้งล่วงหน้า อย่างน้อย 3 วัน 1.2 ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้ ต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ 1.3 โดยจะแจ้งให้ทราบทาง สื่อสิ่งพิมพ์ หรือ วิทยุ หรือ ประกาศทางเครื่องกระจาย เสียงหรือปิดประกาศให้ ทราบบริเวณปากซอย 1.4 ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	กฟภ. จ่ายค่าปรับครั้งละ 200 บาท สำหรับผู้ไฟฟ้า ขนาดตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป
2. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้ ดับ	2.1 ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้ดับ ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณี อุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติหรือเหตุขัดข้อง จากแหล่งผลิตไฟฟ้	กฟภ. จ่ายค่าปรับครั้งละ 200 บาท สำหรับผู้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาล และเขต อุตสาหกรรมที่มีการใช้ไฟฟ้ ตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป
ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้ (นับถัดจากวันที่ ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไข) กรณีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้อง ดำเนินการภายนอก		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การบริการ	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
1. ระบบแรงดันต่ำ	1. ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) 1.1 เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ 1.2 นอกเขตชุมชนติดตั้งภายใน 5 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท
	2. ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า 30แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) 2.1 เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ 2.2 นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
2. ระบบแรงดันสูง (22/ 33 เควี)		
2.1 หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ	ภายใน 35 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 200 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 2,000บาท
2.2 หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	ภายใน 55 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 200 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 2,000บาท

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การบริการ	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
3. ระยะเวลาตอบสนอง ที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติ ตามเงื่อนไข		
3.1 การโอน-เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
3.2 การย้ายคี่น หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 3 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
3.3 การตรวจสอบข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ	พบผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท
3.4 การตรวจสอบข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท
4. ระยะเวลาต่อกลับ การใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่าย ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไข)		
4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 30 KW) ในเขตชุมชน (เทศบาล)	ภายใน 1 วันทำการ	กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท

ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

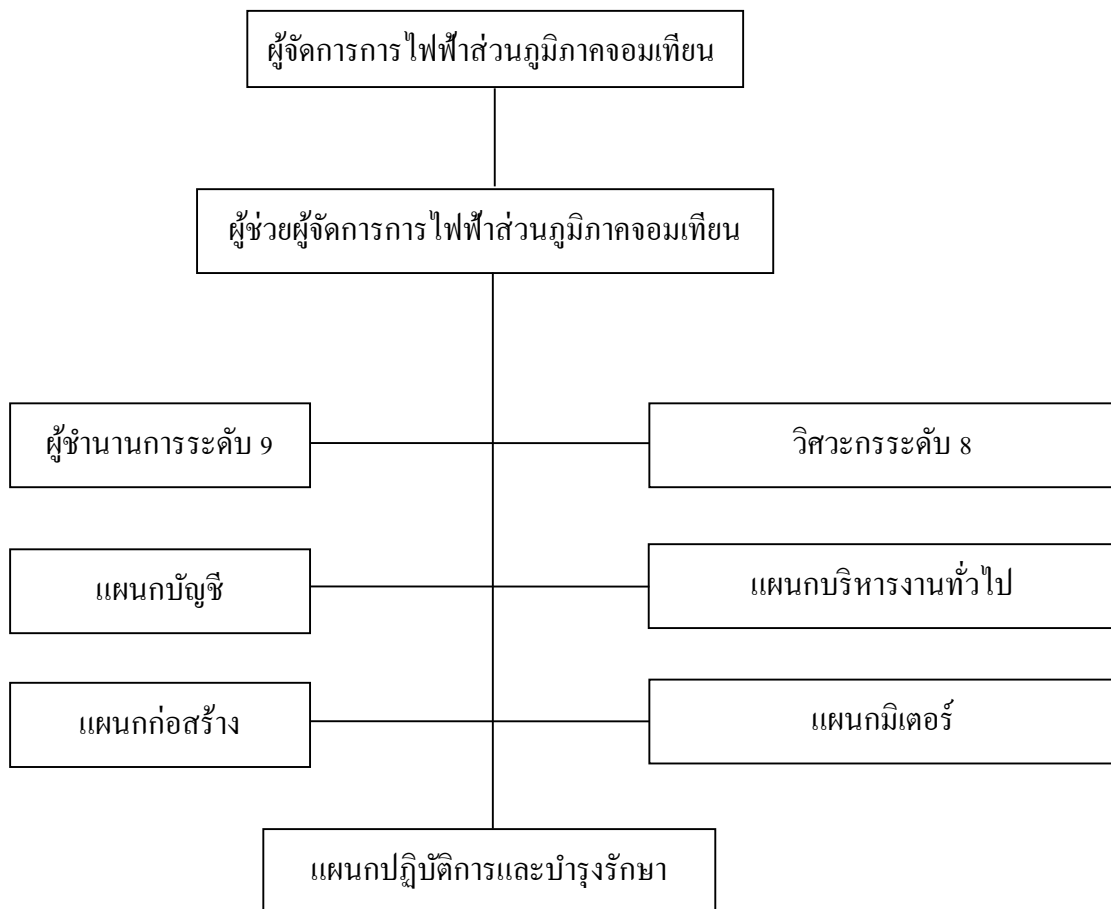
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงาน ตั้งอยู่เลขที่ 61/ 22 หมู่ 1 ตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150 ก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2551 รวมระยะเวลาประมาณ 8 ปี โดยปัจจุบัน มี นายทศพร ชนะโสภณ เป็นผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558) ปัจจุบันมีพนักงาน จำนวน 44 คน มีผู้ใช้ไฟฟ้า 39,624 ราย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 150 ล้านบาท (สถานะเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบส่วนท้องถิ่น 5 ท้องถิ่น ได้แก่ ศาลาว่าการเมืองพัทยา เทศบาลเมืองหนองปรือ เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ เทศบาลตำบล นาจอมเทียน เทศบาลตำบลเขาชีจรรย์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีสถานีจ่ายไฟฟ้า จำนวน 1 สถานี คือ สถานีไฟฟ้า จอมเทียน 1 ปัจจุบันจ่ายไฟฟ้าทั้ง 10 วงจร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job description) เป็น 6 แผนก ดังนี้

1. แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ ดังนี้
 - 1.1 งานบริการรับคำร้องตามที่ลูกค้า/ ผู้ใช้ไฟร้องขอ
 - 1.2 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า/ ผู้ใช้ไฟ
 - 1.3 งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟทั้งบผู้ใช้ไฟ และงบ กฟภ.
 - 1.4 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS
2. แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่ ดังนี้
 - 2.1 งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ ลด มิเตอร์และอุปกรณ์
 - 2.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ CT/ VT
 - 2.3 งานอ่านหน่วยมิเตอร์/ จดหน่วยมิเตอร์ สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่
 - 2.4 งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่น ๆ
3. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษามีหน้าที่ ดังนี้
 - 3.1 งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
 - 3.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
 - 3.3 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้างานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และงานย้ายแนวระบบจำหน่ายฯ
 - 3.4 ประเมินค่าเสียหาย กรณีละเมิดทำให้ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เสียหาย
 - 3.5 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

- 3.6 งานฮอตไลน์
- 3.7 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
- 3.8 งานบริการหลังการขายให้บริการหลังการขายอื่น ๆ สำหรับลูกค้า
- 3.9 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง
- 3.10 งานควบคุมระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- 3.11 งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
- 3.12 งานควบคุมระบบหม้อแปลงไฟฟ้าและฐานข้อมูล
- 4. แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่ ดังนี้
 - 4.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานปรับปรุงระบบไฟฟ้าสำหรับงานโครงการ (Project systems)
 - 4.2 งานก่อสร้าง-ปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายส่งไฟฟ้า
 - 4.3 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS
 - 4.4 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล
 - 4.5 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย
 - 4.6 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่
- 5. แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่ดังนี้
 - 5.1 งานด้านจดหน่วย และตรวจสอบหน่วย (รายย่อย/ รายใหญ่)
 - 5.2 งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า และงานปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า
 - 5.3 งานการเก็บเงินและรับชำระเงิน
 - 5.4 งานควบคุมการงดจ่ายไฟ
 - 5.5 งานบัญชีลูกหนี้/ เจ้าหนี้
 - 5.6 งานบริหารการเงิน
 - 5.7 งานด้านการจ่ายเงินและภาษี
 - 5.8 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน
- 6. แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ ดังนี้
 - 6.1 ดำเนินการด้านงานบุคคล
 - 6.2 ตรวจสอบสิทธิ และตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ
 - 6.3 รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ
 - 6.4 ดูแลความปลอดภัยของสำนักงาน และทรัพย์สิน
 - 6.5 ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน



ภาพที่ 6 ผังโครงสร้างการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไสว ชัยบุญเรือง (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการขอใช้บริการที่ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด บริการด้วยคุณภาพอย่างไร จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพการ วิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงาน และนอกสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 356 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามและ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้สถิติ t-test สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวโดยใช้สถิติ One-way

ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่ติดตั้งหม้อแปลงตั้งแต่ 500-1600 KVA จำนวน 22 ราย โดยมีเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ โดยผู้จัดการและพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ออกไปพบปะผู้ประกอบการ ณ ที่โรงแรมและรีสอร์ท และกรอกแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นลักษณะความต้องการและมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และสุดท้ายด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด การศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ และการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรวรรณ ไชยศรี (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในทุกองค์กรมีความสำคัญ และเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งในการที่จะชี้ให้เห็นว่าองค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน การให้บริการขององค์กรจึงจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งปัจจุบันทุกหน่วยงานทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเกิดความพึงพอใจสูงสุดเนื่องจากความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งหมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพ การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการสร้างความมั่นใจด้านการดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ให้บริการ ธุรกิจเสริม

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี จำนวน 260 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษา ปวช./ ปวท./ ปวส. และปริญญาตรี ประกอบธุรกิจหอพัก/ แมนชั่น/ โรงแรม ระยะเวลาการใช้บริการ ที่น้อยกว่า 2 ปี ใช้บริการธุรกิจ เสริมด้านงานขยายเขต ลูกค้ามีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการธุรกิจเสริม โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ มั่นใจด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการธุรกิจ เสริม โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าเพศชายมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยว กับการมีคุณภาพการให้บริการธุรกิจเสริม เฉพาะด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากกว่าลูกค้า เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พงศ์ศักดิ์ นาคโต (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานี อณามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพ ในการให้บริการของสถานีอณามัยตำบลทับใต้ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการในสถานีอณามัยตำบลทับใต้ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ กลุ่มประชากรซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวน (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe) ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านสุขภาพ ณ สถานี อณามัยตำบลทับใต้ จำนวน 364 คน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 การศึกษา ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และมารับ บริการที่สถานีอณามัยเพื่อตรวจรักษาทั่วไป จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 2) คุณภาพ ในการให้บริการของสถานีอณามัยตำบลทับใต้ ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ โดยภาพ รวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิธีให้บริการมีคุณภาพมาก เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการตามลำดับ 3) การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสถานีอณามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และชนิดการรับบริการ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพของสถานอนามัยตำบลทับใต้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุของผู้รับบริการสุขภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อสุขภาพ การให้บริการของสถานอนามัยตำบลทับใต้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีจำนวน 395 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference) ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัด ชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีโดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ด้านความสามารถอยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านจดหน่วย/ พิมพ์บิลอยู่ในระดับดี และลำดับถัดไป คือ ด้านความมั่นคง ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเข้าใจ ด้านการสื่อสาร ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ อยู่ในระดับดี ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้ไฟต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ และระดับ การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิสุทธิ กายรสสุวรรณ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพและประเภทการใช้ไฟฟ้า เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง และเพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอปลวกแดง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 239 ราย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15-25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัท และประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นบ้านพักอาศัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปลวกแดง ภาพรวมทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานดี ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือปรากฏให้เห็นได้ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน คือ เจ้าหน้าที่ช่วยกรอกแบบฟอร์ม หากมีข้อสงสัย ในรายละเอียดต่าง ๆ ด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น คือ เจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ คือ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มอบความเป็นกันเองต่อท่านทุกครั้งที่มาใช้บริการและด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการต่อท่าน และทุกคน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้ไฟฟ้า กับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน นั่นคือ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

วิชากรณ์ ชัยกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นจากประชาชนต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประชาชนต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่ผ่านมาใช้บริการ โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพนักงานและต้อนรับ รองลงมา คือ ด้านความสะอาด และด้านความรวดเร็ว

ในการให้บริการ โดยในด้านพนักงานและการต้อนรับ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า พนักงานปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติงานราชการ ในด้านความเสมอภาคประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในด้านความรวดเร็วในบริการประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ 08.00-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิติพงษ์ เนตรระกาศ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปาพัตยาจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปาพัตยา จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาพัตยา จังหวัดชลบุรี ให้สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีต่อไปในอนาคตนั้น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย จากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำของสำนักงานการประปาพัตยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 43,450 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ผ่านการทดสอบ (Try out) จำนวน 30 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่าเปรียบเทียบเฉลี่ย (Compare mean) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปาพัตยา จังหวัดชลบุรี ในงานด้านบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ตามลำดับ ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพน้ำประปา และด้านสุดท้าย คือ การบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปาพัตยา จังหวัดชลบุรี ในงานด้านบริการด้านต่าง ๆ ที่ต้องการในอนาคตอยู่ในระดับดีที่สุด ตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปาเป็นลำดับแรก รองลงมา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการ จากข้อค้นพบดังกล่าว สำนักงานการประปาพัตยา จังหวัดชลบุรี ต้องปรับปรุง คุณภาพการบริการของงานด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ทั้งรูปลักษณะภายในภายนอก ด้านคุณภาพน้ำที่มีระบบการจัดจำหน่ายมาเกี่ยวข้อง โดยมีราคาบริการที่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำนวน 39,624 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน, 2559)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร Taro Yamane (Yamane, 1970, pp. 580-581) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$$\text{เมื่อ } n = \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

$$E = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่รับได้ 0.05}$$

เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$N = \frac{39,624}{(1 + 39,624 \times 0.05^2)}$$

$$= 396.0023 \approx 396$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว จะได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 396.0023 ราย ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้นเท่ากับ 396 ตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5 เปอร์เซ็นต์

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น โดยการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic sampling) ซึ่งจะเลือกตัวอย่าง 1 เว้น 3 ตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำนวน 396 ตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ในวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. ในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จนครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยพิจารณาจากกรอบแนวความคิดและตัวแปรต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะ โครงสร้างของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้ไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended questions) จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี เป็นคำถามปลายปิด (Close ended questions) จำนวน 28 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านความเชื่อถือได้ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการสร้าง ความมั่นใจ | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 6. ด้านการเข้าถึงบริการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 7. ด้านคุณภาพไฟฟ้า | จำนวน 3 ข้อ |

ในคำถามส่วนที่ 2 แบ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert Scale โดยกำหนดระดับสเกลเป็น 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของการประเมินค่าดังนี้

4 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการดี

2 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการควรปรับปรุง

1 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการศึกษาคุณภาพ

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ทำการศึกษาวิจัยจึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้วส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งถึงความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ 1) นายทศพร ชนะโสภณ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน 2) นายไสว ชัยบุญเรือง รองผู้จัดการด้านเทคนิคการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน 3) ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดสอบ (Try-out) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยใช้ผลสัมฤทธิ์ของค่าอัลฟา (Alpha coefficient) ที่ได้แสดงถึงระดับความเที่ยงหรือค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลที่ได้เท่ากับ .902 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีระดับความเที่ยงหรือค่าความเชื่อมั่นสูงมาก สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจังหวัดชลบุรี เพื่อความอนุเคราะห์
เก็บข้อมูล

2. นำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พร้อมแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำนวน 396 ตัวอย่างที่เข้ามารับบริการที่สำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ในวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. ในช่วงเดือน
มีนาคม-เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จนครบจำนวน โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
และมีความสมบูรณ์ จำนวน 396 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จาก
แบบสอบถามโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน
จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ กับการศึกษา รายได้ และประเภทการขอรับบริการ จำนวน 5 ข้อ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยหา ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูล
โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน
จังหวัดชลบุรี โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่าง
ของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี โดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้
จากแบบสอบถามนำมาเรียบเรียงและวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

เกณฑ์การแปลผล

เพื่อให้การแปลความหมายข้อมูลสะดวกยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เป็นแนวทาง คือ ในการแปลความหมายข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ได้จากการคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ระวีวรรณ โภษาคม, 2552, หน้า 49) มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่ามากที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการดีมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง คุณภาพการให้บริการดี

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการควรปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภท การขอรับบริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำนวน 396 คน ผลการศึกษาจะนำเสนอ โดยลำดับตามกรอบของวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	181	45.71
หญิง	215	54.29
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.29 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30	104	26.26
31-40	151	38.13
41-50	100	25.25
51 ปีขึ้นไป	41	10.35
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.13 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.26 อันดับถัดมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 และอันดับสุดท้ายคืออายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษาระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	45	11.36
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	115	29.04
อนุปริญญา หรือ ปวส.	148	37.37
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	88	22.22
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.37 รองลงมา มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.04 อันดับถัดมาคือการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 22.22 และอันดับสุดท้ายคือมีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	64	16.16
10,001-20,000 บาท	154	38.89
20,001-30,000 บาท	116	29.29
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	62	15.66
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.29 อันดับถัดมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.16 และอันดับสุดท้ายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการขอมิเตอร์ไฟฟ้าใหม่	39	9.85
บริการรับชำระค่าไฟฟ้า	269	67.93
บริการขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่	37	9.34
บริการรับคำร้องทั่วไป	51	12.88
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีประเภทการขอรับบริการรับชำระค่าไฟฟ้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.93 รองลงมามีประเภทการบริการรับคำร้องทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 12.88 อันดับถัดมามีประเภทการบริการขอมิเตอร์ไฟฟ้าใหม่ คิดเป็นร้อยละ 9.85 และอันดับสุดท้ายมีประเภทการบริการขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่ คิดเป็นร้อยละ 9.34 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี**

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็น รูปธรรม ของการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น						ระดับ การให้ บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควรปรับ ปรุง	ต้อง ปรับปรุง	\bar{X}	SD		
1. การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จอมเทียนมีอุปกรณ์/ เครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอ สามารถ อำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	183 (46.21)	199 (50.25)	14 (3.54)	0 (0)	3.43	0.56	ดีมาก	1
2. การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จอมเทียนมีที่จอดรถ มีความเพียงพอ ต่อผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ	116 (29.29)	229 (57.83)	39 (9.85)	12 (3.03)	3.30	0.70	ดีมาก	3
3. บริเวณอาคาร สำนักงาน ที่มาติดต่อขอรับ บริการ มีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย	172 (43.43)	209 (52.78)	14 (3.54)	1 (0.25)	3.39	0.57	ดีมาก	2

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านความเป็น รูปธรรม ของการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น						ระดับ การให้ บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควรปรับ ปรุง	ต้อง ปรับปรุง	\bar{X}	SD		
ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					3.31	0.46	ดีมาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาในรายชื่อ ดังนี้

อันดับแรก คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนมีอุปกรณ์/ เครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.56$) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนมีที่จอดรถมีความเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.57$) และอันดับสุดท้าย คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนมีบริเวณอาคารสำนักงานที่มาติดต่อขอรับบริการมีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น						ระดับ การให้ บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควร ปรับ ปรุง	ต้อง ปรับปรุง	\bar{X}	SD		
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียนมีการให้บริการที่มี คุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อถือได้	124 (31.31)	264 (66.67)	8 (2.02)	0 (0)	3.29	0.49	ดีมาก	1

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความเชื่อถือได้	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับ การให้ บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควร ปรับปรุง	ต้อง ปรับปรุง				
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียนมีการดูแลผู้ใช้ไฟฟ้า อย่างสม่ำเสมอ ในการให้บริการ	172 (43.43)	211 (53.28)	13 (3.28)	0 (0)	3.40	0.55	ดีมาก	2
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียนมีการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	147 (37.12)	235 (59.34)	14 (3.54)	0 (0)	3.34	0.54	ดีมาก	3
ภาพรวมด้านความเชื่อถือได้					3.34	0.41	ดีมาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิกาจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาในรายชื่อ ดังนี้

อันดับแรก คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิกาจอมเทียนมีการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.55$) รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิกาจอมเทียนมีการดูแลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.54$) และอันดับสุดท้าย คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิกาจอมเทียนมีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ

ด้านการสนองตอบ ต่อผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ การให้ อันดับ บริการ	
	ดีมาก	ดี	ควร ปรับ ปรุง	ต้อง ปรับปรุง	น้อย				
1. พนักงานมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อ ผิดพลาด	146 (36.87)	224 (56.57)	26 (6.57)	0 (0)		3.30	0.50	ดี มาก	3
2. พนักงานมีความสามารถ ให้คำปรึกษาได้อย่างดี เข้าใจง่าย	113 (28.54)	251 (63.38)	32 (8.08)	0 (0)		3.20	0.57	ดี	5
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในงานที่ทำ	156 (39.39)	221 (55.81)	19 (4.89)	0 (0)		3.35	0.56	ดี มาก	1
4. พนักงานให้บริการด้วย ความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	118 (29.80)	260 (65.66)	18 (4.55)	0 (0)		3.25	0.53	ดี	4
5. พนักงานใช้วาจาสุภาพ ไพเราะ	154 (56.46)	223 (38.99)	18 (4.56)	0 (0)		3.34	0.56	ดี มาก	2
ภาพรวมด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ						3.29	.038	ดี มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัด
ชลบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.38$)
เมื่อพิจารณาในรายข้อ ดังนี้

อันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถและมีความชำนาญในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.56$) รองลงมา คือ พนักงานใช้วาจาสุภาพไพเราะ ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.56$) และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีความ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดี เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างความมั่นใจ

ด้านการสร้างความมั่นใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุง				
1. พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตรงเวลา	127 (32.07)	248 (62.63)	21 (5.30)	0 (0)	3.27	0.55	ดีมาก	6
2. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ	139 (35.10)	233 (58.84)	24 (6.06)	0 (0)	3.29	0.57	ดีมาก	5
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	166 (41.92)	214 (54.04)	19 (4.04)	0 (0)	3.38	0.56	ดีมาก	1
4. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	142 (35.86)	244 (61.62)	10 (2.53)	0 (0)	3.33	0.52	ดีมาก	4
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเป็นระเบียบและสะดวกในการรับบริการ	147 (37.12)	231 (58.33)	18 (4.55)	0 (0)	3.33	0.55	ดีมาก	3

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านการสร้างความมั่นใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุง				
6. อุปกรณ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงและปลอดภัย	157	225	14	0	3.36	0.55	ดีมาก	2
ภาพรวมด้านการสร้างความมั่นใจ					3.32	0.37	ดีมาก	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างความมั่นใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.37$) เมื่อพิจารณาในรายชื่อ ดังนี้

อันดับแรก คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.56$) รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบัน มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.55$) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความเป็นระเบียบและสะอาดสวยงาม และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตรงเวลา ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับ การให้ อันดับ บริการ	
	ดีมาก	ดี	ควร ปรับ ปรุง	ต้อง ปรับปรุง				
1. พนักงานให้คำแนะนำ ข้อมูลที่ท่านสอบถามได้ อย่างถูกต้องชัดเจน	125 (31.65)	242 (61.27)	28 (7.09)	0 (0)	3.25	0.57	ดี	4
2. พนักงานดูแลเอาใจใส่ อย่างกระตือรือร้น	118 (29.80)	247 (62.37)	31 (7.83)	0 (0)	3.22	0.57	ดี	5
3. พนักงานมีความเต็มใจ รับฟังคำร้องเรียน จากผู้ใช้ไฟฟ้า	135 (34.09)	235 (59.34)	26 (6.57)	0 (0)	3.28	0.57	ดี มาก	3
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเอกสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	137 (34.60)	236 (59.60)	23 (5.81)	0 (0)	3.29	0.56	ดี มาก	1
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้ บริการอย่างทั่วถึง	144 (36.36)	219 (55.30)	33 (8.33)	0 (0)	3.28	0.60	ดี มาก	2
ภาพรวมด้านการดูแลเอาใจใส่					3.26	0.41	ดี มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน
จังหวัดชลบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.26, SD = 0.41$)

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ ดังนี้

อันดับแรก คือ พนักงานมีความเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.56$) รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.56$) อันดับถัดลงมา คือ พนักงานให้คำแนะนำข้อมูลที่ท่านสอบถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.53$) อันดับต่อลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีเอกสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานและอันดับสุดท้าย คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่อย่างกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงการบริการ

ด้านการเข้าถึงการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้ อันดับบริการ	
	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุง			การให้ อันดับบริการ	อันดับ
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	151 (38.13)	231 (58.33)	14 (3.54)	0 (0)	3.35	0.54	ดีมาก	1
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะงานได้อย่างดี	98 (24.75)	260 (65.66)	38 (9.60)	0 (0)	3.15	0.56	ดี	3
3. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	143 (36.11)	214 (54.04)	37 (9.34)	2 (0.51)	3.26	0.64	ดีมาก	2
ภาพรวมด้านการเข้าถึงการบริการ					3.25	0.44	ดี	

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

อันดับแรก คือ พนักงานมีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.54$) รองลงมา คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.64$) และอันดับสุดท้าย คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะงานได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านคุณภาพไฟฟ้า

ด้านคุณภาพไฟฟ้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับการให้บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุง				
1. ท่านสามารถใช้ไฟฟ้าได้อย่างเสถียรภาพต่อเนื่อง (ไม่เกิดไฟฟ้าดับ/ ไฟฟ้ากระพริบ)	134 (33.84)	229 (57.83)	32 (8.08)	1 (0.25)	3.25	.60	ดี	3
2. ท่านคิดว่าระดับแรงดันไฟฟ้าได้ตามมาตรฐาน (ไม่เกิดไฟตก/ ไฟเกิน)	141 (35.61)	217 (54.80)	38 (9.60)	0 (0)	3.26	.62	ดีมาก	2
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน สามารถแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้รวดเร็ว ในระยะที่มาตรฐานกำหนด (ไม่เกิน 2 ชั่วโมง)	157 (39.65)	212 (53.54)	24 (6.06)	3 (0.76)	3.32	.62	ดีมาก	1

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านคุณภาพไฟฟ้า	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ การให้ บริการ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	ควร ปรับปรุง	ต้อง ปรับปรุง					
ภาพรวมด้านคุณภาพไฟฟ้า						3.27	.50	ดีมาก	

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ด้านคุณภาพไฟฟ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.50$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

อันดับแรก คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน สามารถแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้รวดเร็ว ในระยะที่มาตรฐานกำหนด (ไม่เกิน 2 ชั่วโมง) ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.62$) และรองลงมาคือ ท่านคิดว่าระดับแรงดันไฟฟ้าได้ตามมาตรฐาน (ไม่เกิดไฟตก/ ไฟเกิน) ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 0.74$) อันดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถใช้ไฟฟ้าได้อย่างเสถียรภาพต่อเนื่อง (ไม่เกิดไฟฟ้าดับ/ ไฟฟ้ากระพริบ) ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน	\bar{X}	SD	ระดับ การให้บริการ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.31	0.46	ดีมาก	3
2. ด้านความเชื่อถือได้	3.34	0.41	ดีมาก	1
3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	3.29	0.38	ดีมาก	4
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่น	3.32	0.37	ดีมาก	2
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.26	0.41	ดีมาก	6

ตารางที่ 14 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจอมเทียน	\bar{X}	SD	ระดับ การให้บริการ	อันดับ
6. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.25	0.44	ดี	7
7. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	3.27	0.50	ดีมาก	5
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี	3.29	0.42	ดีมาก	

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.42$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

อันดับแรก คือ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.41$) รองลงมา คือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.37$) อันดับที่สาม คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.46$) อันดับที่สี่ คือ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.38$) อันดับที่ห้า คือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.50$) อันดับที่ 6 คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.41$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.42$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

ผู้ใช้ไฟฟ้าบางส่วนเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอมากกว่านี้

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน
จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	180	3.30	0.33	0.61	0.54
หญิง	214	3.28	0.31		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ
ผลการวิเคราะห์ด้วย ค่า T-test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.54 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า
ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้
ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้อง
กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
21-30 ปี	3.27	0.30
31-40 ปี	3.27	0.28
41-50 ปี	3.34	0.35
51 ปีขึ้นไป	3.30	0.36
รวม	3.29	0.32

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.37	0.12	1.209	0.30
ภายในกลุ่ม	390	40.05	0.10		
รวม	393	40.42			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า One way
ANOVA พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.30 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า
ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ประถมศึกษา	3.35	0.35
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	3.29	0.29
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.27	0.32
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	3.29	0.31
รวม	3.29	0.32

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.21	0.07	0.70	0.54
ภายในกลุ่ม	390	40.20	0.10		
รวม	393	40.42			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า One way ANOVA พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.54 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.39	0.33
10,001-20,000 บาท	3.28	0.29
20,001-30,000 บาท	3.31	0.31
มากกว่า 30,000 บาท	3.29	0.35
รวม	3.29	0.32

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.27	0.42	4.25	0.006*
ภายในกลุ่ม	390	39.155	0.10		
รวม	393	40.42			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า One way ANOVA พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.006* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
ไม่เกิน10,000 บาท	3.39	-	0.11*		0.10*
10,001-20,000 บาท	3.28		-		
20,001-30,000 บาท	3.31			-	
มากกว่า 30,000 บาท	3.29				-

จากตารางที่ 22 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างมากกว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
บริการขอมิเตอร์ไฟฟ้าใหม่	3.25	0.32
บริการรับชำระค่าไฟฟ้า	3.30	0.30
บริการขอขยายเขตระบบไฟฟ้าใหม่	3.22	0.43
บริการรับคำร้องทั่วไป	3.31	0.31
รวม	3.29	0.32

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.27	0.09	0.87	0.45
ภายในกลุ่ม	390	40.15	0.10		
รวม	393	40.42			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า One way ANOVA พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.45 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้

ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน
4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับ สมมติฐาน
5. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอรับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการขอรับบริการ

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีจำนวน 396 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) คือ (ดีมาก) (ดี) (ควรปรับปรุง) (ต้องปรับปรุง)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสอบถาม ให้ผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด 396 ฉบับ ได้รับคืนและเป็นฉบับที่สมบูรณ์ 396 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าส่วนเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference)

สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจังหวัดชลบุรี ครั้งนี้พบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 396 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี มีการศึกษาอนุปริญญาหรือ ปวส. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท และประเภทการขอรับบริการส่วนใหญ่มารับบริการรับชำระค่าไฟฟ้า

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับแรกรองลงมาคือด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการสนองต่อผู้รับบริการด้านคุณภาพไฟฟ้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงบริการเป็นอันดับสุดท้ายโดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนมีการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อถือได้เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
2. ด้านการสร้าง ความมั่นใจอยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า อุปกรณ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบัน มีความมั่นคงและปลอดภัยอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า อุปกรณ์/ เครื่องมือที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบันมีเพียงพอมีความทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
4. ด้านการสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถและความเต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
5. ด้านคุณภาพไฟฟ้าอยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า สามารถใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง (ไม่เกิดไฟดับ/ ไฟกระพริบ) อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
6. ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในกาให้บริการที่ดี และให้คำแนะนำข้อมูลได้อย่างถูกต้องเข้าใจง่ายอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
7. ด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับดี โดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นอันดับสุดท้าย อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

ผู้ใช้ไฟฟ้าบางส่วนเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอ ฝากให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอมากกว่านี้

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะทั่วไป พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทการขอรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปผลการเปรียบเทียบสมมติฐานของการวิจัยกับการทดสอบของการวิจัยดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า สมมติฐานและการทดสอบไม่สอดคล้องกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า สมมติฐานและการทดสอบไม่สอดคล้องกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า สมมติฐานและการทดสอบไม่สอดคล้องกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า สมมติฐานและการทดสอบไม่สอดคล้องกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนในภาพรวมทั้งหมด 7 ด้าน อยู่ในระดับดีมากส่วนใหญ่คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนคือ ด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านถัดไป คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้าด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงบริการเป็นอันดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจังหวัดชลบุรี พอใจกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน อาจเป็นเพราะมีการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน พนักงานเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ สามารถในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาด อีกทั้งให้คำปรึกษาได้อย่างดี เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุตีวรรณ บัวอินทร์ (2551, หน้า 56) เกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าโดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง คุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ 2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า 3) ความสามารถหรือสมรรถนะ (Competence) หมายถึง การให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง 4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก 5) ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การเคารพบนอบความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ 6) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้ อย่างกระชับ 7) ความเชื่อถือได้ (Creditability) หมายถึง ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ 8) ความมั่นคง (Security) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้า ในขณะที่ใช้บริการ 9) ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน 10) ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีประเด็นนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนมีการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อถือได้เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการ

ที่ดีมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมากที่สุด
 ชัดแย้งกับงานวิจัย วิสุทธิ์ กาษรสุวรรณ (2552) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีผลการวิจัย พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับดี
 และงานวิจัย สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 เมืองพัทยามีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

2. ด้านการสร้าง ความมั่นใจอยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า อุปกรณ์ที่การไฟฟ้า
 ส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบัน มีความมั่นคงและปลอดภัยเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับคุณภาพ
 การให้บริการที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ที่ศึกษาคุณภาพ
 การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีผลการวิจัย
 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมากที่สุด

3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า
 อุปกรณ์/ เครื่องมือที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบันมีเพียงพอมีความทันสมัย สามารถ
 อำนวยความสะดวกและ สถานที่รับบริการเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
 สอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีผลการวิจัย พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมากที่สุด
 และชัดเจนกับงานวิจัย วิสุทธิ์ กาษรสุวรรณ (2552) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีผลการวิจัย พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับดี

4. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า พนักงาน
 มีความรู้ความสามารถและความเต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมาก
 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง (2555) การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ
 ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีผลการวิจัย พบว่า อยู่ในเกณฑ์
 ระดับมากที่สุด และชัดเจนกับงานวิจัย วิสุทธิ์ กาษรสุวรรณ (2552) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ
 ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีผลการวิจัย พบว่า
 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีและชัดเจนกับงานวิจัย สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่ศึกษาคุณภาพ
 การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับ
 บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยามีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

5. ด้านคุณภาพไฟฟ้า อยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า สามารถใช้ไฟฟ้าได้

อย่างต่อเนื่อง (ไม่เกิดไฟดับ/ ไฟกระพริบ) อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง (2555) การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีผลการวิจัย พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับงานวิจัย วิสุทธิ กายรสสุวรรณ (2552) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยองมีผลการวิจัย พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับดี และขัดแย้งกับงานวิจัย สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยามีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

6. ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากโดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ดี และให้คำแนะนำข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่ายและเต็มใจที่จะรับฟังปัญหาจากผู้ใช้อายุอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง (2555) การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีผลการวิจัยพบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

7. ด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับดี โดยผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีขั้นตอนการให้บริการเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติและมีขั้นตอนระยะเวลาปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน สถานที่ตั้งเหมาะสม อยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีการศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยามีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการขอรับบริการ

1. ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทเพศชายหรือเพศหญิงก็ได้รับการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนที่เท่าเทียมกันเหมือนกัน เนื่องจากมาขอรับบริการที่เดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน
 จัดแย้งกับงานวิจัย สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ
 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงาน
 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาคพบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
 แตกต่างกัน

2. ด้านอายุผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
 การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 จอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า
 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนไม่แตกต่างกัน
 ไม่ว่าจะมียุคที่แตกต่างกัน อายุของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต่างกันไม่มีผลต่อการขอรับบริการ เพราะ
 การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนสมัยก่อนและสมัยใหม่ไม่คิดไปจากเดิมมากนัก
 แต่เพิ่มคุณภาพการให้บริการ ให้ทันสมัย รวดเร็ว และมีความสะดวกสบาย โดยนำเทคโนโลยี
 สมัยใหม่เข้ามาใช้งานให้มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ไสว ชัยบุญเรือง
 (2555) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง
 จังหวัดตราด พบว่า อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน จัดแย้งกับ
 งานวิจัย สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 เมืองพัทยาคพบว่า อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

3. ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน
 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า
 ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 จอมเทียนไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะมียุคการศึกษาที่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการเกิดความรู
 ้ความเข้าใจที่ไม่แตกต่างกัน เพราะรับรู้ข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเหมือนกันได้รับ
 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลอธิบายหรือแนะนำเหมือน ๆ กัน สอดคล้องกับงานวิจัย สิงหา เกตุแก้ว
 (2556) ที่ศึกษาการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
 ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จัดแย้งกับงานวิจัย สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557)
 ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษา
 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาคพบว่า เพศต่างกัน
 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4. ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนแตกต่างกัน เนื่องจากว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ผู้ใช้บางรายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้สูง อยากได้รับการบริการที่ดีกว่าหรือมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่ำ เช่น ช่องทางการบริการที่พิเศษหรือตรงต่อความต้องการผู้ใช้ไฟฟ้า บางรายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพหรือสินค้าที่ใช้ประเภทเดียว คือ ไฟฟ้าในราคาเดียวกัน ก็ควรใช้ไฟฟ้าที่มีคุณภาพการบริการของไฟฟ้าเหมือนกัน

5. ด้านประเภทการขอรับบริการผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกัน การบริการขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าใหม่ การบริการรับชำระค่าไฟฟ้า การบริการขอขยายเขตระบบไฟฟ้าใหม่ การบริการรับคำร้องทั่วไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ก็มีบริการที่เหมือนกันไม่ว่าจะเป็นพนักงานการไฟฟ้าที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ให้บริการเป็นไปตามระเบียบและหลักการปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการศึกษาด้านการเข้าถึงบริการพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนมีระยะเวลาในการให้บริการเป็นอันดับสุดท้ายผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการ หรือลดขั้นตอนการให้บริการหรือทำรูปแบบหรือตัวอย่างเพื่อลดเวลาหรือถามข้อมูลรายละเอียดหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

1.2 ด้านการดูแลเอาใจใส่พบว่า พนักงานที่ให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนควรนำเสนอให้กองฝึกอบรม จัดพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการเข้ารับการฝึกอบรม ทบทวนความรู้ด้านกฎระเบียบให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ

1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ควรกำหนดช่องทาง

การให้การให้บริการในแต่ละช่องทางการให้บริการแต่ละด้านและมีรายละเอียดข้อมูลที่สามารถรับรู้และเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนและกำหนดนโยบายจัดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตอบหรือแนะนำหรือชี้แจงการให้บริการที่ถูกต้อง

1.4 ด้านคุณภาพไฟฟ้า พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนควรกำหนดแผนการสำรวจที่ควรปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มประสิทธิภาพให้มีความมั่นคง และครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับและใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 จากผลการศึกษา พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนเทียน มีระยะเวลาในการให้บริการนาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนปรับปรุงขั้นตอนหรือจัดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ หรือชำนาญ มาทำหน้าที่ให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการ

2.2 จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตรงเวลา ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้พนักงานมีความตระหนักและกระตือรือร้นในการให้บริการรวมทั้ง เพิ่มเวลาและช่องทางในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น

2.3 จากผลการศึกษา พบว่า เอกสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ปิดป้ายบ่งชี้ช่องทางให้บริการที่ชัดเจนขึ้นหรือจัดพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการตอบหรือแนะนำการให้บริการที่ถูกต้องเพื่อเป็นการลดการร้องข้อมูล

2.4 จากผลการศึกษา พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนสามารถใช้ไฟฟ้าได้อย่างเสถียรภาพต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาดำเนินการสำรวจตรวจสอบปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มประสิทธิภาพให้มีความมั่นคง และครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับและใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

3.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจังหวัดชลบุรี เป็นระยะ ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องย่อมมีผลให้ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนจังหวัดชลบุรี เปลี่ยนแปลงไปด้วย

บรรณานุกรม

- กมลชนก วิชัยสืบ (2542). *ความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรณิศา อินทรสุวรรณ. (2554). *ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะเปอรัน จังหวัดระนอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทย และโดยสารต่างชาติต่อการให้บริการของสายการบินไทย: ศึกษาเฉพาะเส้นทางการบินข้ามทวีป*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2545). *มาตรฐานคุณภาพบริการของการส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558). *กรอบนโยบายและทิศทางกำเนินงานของ กฟภ*. เข้าถึงได้จาก www.pea.co.th/introduction/Documents/นโยบายองค์กร.pdf
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2559). *รายงานประจำปี 2558*. เข้าถึงได้จาก <http://www.pea.co.th>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน. (2559). *แนะนำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน ประจำปี 2559*. ชลบุรี: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน. แผ่นพับ.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตติมา พะนา. (2550). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จินตนา บุญงการ. (2539). *สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: วิทพัฒนา.

- ชญาณิสฺสร์ รักแจ้ง. (2544). การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัดดู 4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- ชูป กาญจนประกร. (2502). รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์. พระนคร: มงคลการพิมพ์.
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐธัญ ถนักรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดวงกมล ไตลยสุด. (2540). รูปแบบของค้การที่เหมาะสมสำหรับจัดการขยะกากของเสียอันตรายชุมชนในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถาวร แสงอำไพ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานท่าอากาศยานตรัง. งานค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษา ต่อเนื่อง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยธูยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นพคุณ ศิลภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล โชติเวช. (2546). การให้บริการจากใจถึงใจ. *จุลสารสรรพยากร*, 21(3), 11.
- นิติพงษ์ เนตรระกาศ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปาพัทยา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประนอม ถาวรเวช. (2545). บริการอย่างไรให้ประทับใจ. *จุลสารสรรพยากร*, 20(9), 8.

- ประพิน ปรัชญาภรณ์. (2522). *ความยินยอมของผู้เสียหายในการกระทำความผิดอาญา*.
 วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิติศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ พิทยพัฒน์. (2545). *การออกแบบระบบแสงสว่าง = Lighting system design*. กรุงเทพฯ:
 แสงมิตรกรุ๊ป.
- พงศ์ศักดิ์ นาคโต. (2551). *คุณภาพการให้บริการของสถานีอนามัยตำบลทับใต้ อำเภอหัวหินจังหวัด
 ประจวบคีรีขันธ์*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
 การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา. (2536). *คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
 ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). *การประเมินผลองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). *ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณี
 ของงานประชาสัมพันธ์ กองบริการทำอากาศยานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย*.
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุพา ตั้งคน. (2538). *ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:
 ศึกษากรณีสำนักงานเขตมีนบุรี*. ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย,
 คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ระวีวรรณ โภชาคม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ
 ภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษ
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 6)*.
 กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). *ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง
 กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน*. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์.
- วรงค์ จันทรศรี และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2542). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของ
 ประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ:
 สหાયบล็อกและการพิมพ์.

- วัลดา บินชาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชากรณ์ ชัยกุล. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิสุทธิ กาษรสุวรรณ. (2552). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2525). การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สามารถ ยิ่งคำแหง. (2553). แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สิงหา เกตุแก้ว. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรวรรณ ไชยศรี. (2553). *การศึกษาคุณภาพในการให้บริการธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุทัย กนกวุฒิพงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการในเชิงวิชาการเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21-30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

3. อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า

4.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท

3. ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท

4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

5. ประเภทการขอรับบริการ

1. บริการขอมิเตอร์ไฟฟ้าใหม่ 2. บริการรับชำระค่าไฟฟ้า
3. บริการขอขยายเขตระบบไฟฟ้าใหม่ 4. บริการรับคำร้องทั่วไป

**ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว
โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักความสำคัญ ระดับคุณภาพ ดังนี้

ดีมาก	หมายถึง	ระดับคุณภาพ 4 คะแนน
ดี	หมายถึง	ระดับคุณภาพ 3 คะแนน
ควรปรับปรุง	หมายถึง	ระดับคุณภาพ 2 คะแนน
ต้องปรับปรุง	หมายถึง	ระดับคุณภาพ 1 คะแนน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก	ดี	ควร ปรับปรุง	ต้อง ปรับปรุง
	4	3	2	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีอุปกรณ์/ เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า				
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีที่จอดรถมีความเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ				
3. บริเวณอาคารสำนักงานที่มาติดต่อขอรับบริการมีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุง
	4	3	2	1
ด้านความเชื่อถือได้				
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เชื่อถือได้				
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีการดูแลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ในการให้บริการ				
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ				
1. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาด				
2. พนักงานมีความสามารถให้คำปรึกษา ได้อย่างดี เข้าใจง่าย				
3. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในงานที่ทำ				
4. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส				
5. พนักงานใช้วาจาสุภาพไพเราะ				
ด้านการสร้างความมั่นใจ				
1. พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงเวลา				
2. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการ				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุง
	4	3	2	1
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า				
4. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความเป็นระเบียบและสะดวกในการรับบริการ				
6. อุปกรณ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบัน มีความมั่นคงและปลอดภัย				
ด้านการดูแลเอาใจใส่				
1. พนักงานให้คำแนะนำข้อมูลที่ท่านสอบถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน				
2. พนักงานดูแลเอาใจใส่อย่างกระตือรือร้น				
3. พนักงานมีความเต็มใจรับฟังคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า				
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีเอกสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการได้ชัดเจนเข้าใจง่าย				
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง				
ด้านการเข้าถึงการบริการ				
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก	ดี	ควรปรับปรุง	ต้องปรับปรุง
	4	3	2	1
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะงานได้อย่างดี				
3. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จอมเทียน ตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ				
ด้านคุณภาพไฟฟ้า				
1. ท่านสามารถใช้ไฟฟ้าได้อย่างเสถียรภาพต่อเนื่อง (ไม่เกิดไฟฟ้าดับ/ ไฟฟ้ากระพริบ)				
2. ท่านคิดว่าระดับแรงดันไฟฟ้า ได้ตามมาตรฐาน (ไม่เกิดไฟตก/ ไฟเกิน)				
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน สามารถแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องได้รวดเร็ว ในระยะที่มาตรฐานกำหนด (ไม่เกิน 2 ชั่วโมง)				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม