



ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

ศรณารายณ์ ณะเกษ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

วิทยานิพนธ์

ของ

ศรณารายณ์ ณะเกษ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มีนาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

FACTORS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF SAKON NAKHON PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY

BY
SORNNARAI NAKETH

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Master of Public Administration Degree in Public Administration
at Sakon Nakhon Rajabhat University

March 2023



All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University





ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ ครนารายณ์ ณะเกษ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


 ประธานกรรมการสอบ  กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธิ การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

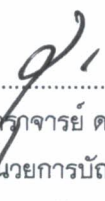
 กรรมการสอบ  กรรมการสอบและ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

 กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนวิสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 28 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง ประธานกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอา ใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์และ สอบป้องกันวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ที่ให้ความ อนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนประชาชนผู้มา ติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทุกท่าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุน ทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโททุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดาของ ผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผล สำเร็จในปัจจุบัน

ศรณารายณ์ ณะเกษ

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	ศรณารายณ์ ณะเกษ
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.389-.840 ค่าความเชื่อมั่น .856 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$)

2. คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ ยกเว้นด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน

3. ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (F_2) ($\beta=.566$) โครงสร้าง (F_1) ($\beta=.280$) เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก (F_4) ($\beta=.251$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (F_3) ($\beta=.231$) และปัจจัยการบริหารดังกล่าว สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 94.60 ($R^{2Adj}=.946$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ปัจจัยทางการบริหาร, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

TITLE	Factors Affecting the Service Quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority
AUTHOR	Sornnarai Naketh
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen
DEGREE	M.P.A. (Public Administration)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2023

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study the level of administrative factors and service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority, 2) To compare the service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority when being classified by different individual characteristics, and 3) To study the influences of the administrative factors on the service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority. The sample group included 400 people who received the services from Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority. They were obtained through a simple random sampling method. The questionnaire with 0.80–1.00 IOC, 0.389–.840 discrimination power, and .856 reliability, was used as a tool to collect the data. The statistics used for data analysis were composed of frequency, percentage, mean, standard deviation, t–test, One–way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. The overall administrative factors of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority were at the high level ($\bar{X} = 4.09$). Similarly, the service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority was at the high level ($\bar{X} = 4.03$).
2. Based on the personnel's different departments, the service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority significantly varied at .05 statistical level. Nevertheless, the service quality provided by Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority did not differ on the basis of the respondents' different genders, ages,

educational backgrounds, careers, average monthly incomes, and the frequency of receiving the services/month.

3. Regarding the administrative factors, these factors significantly influenced on the service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority at .05 statistical level and they could be used jointly to correctly predict the service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority 94.60% ($R^{2Adj}=.946$): the process and steps of the services (F_2) ($\beta=.566$); structure (F_1) ($\beta=.280$); technology and facilities (F_4) ($\beta=.251$); and the personnel who provided the services (F_3) ($\beta=.231$).

Keywords: Service quality, administrative factor, Provincial Electricity Authority

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	105
สรุปลผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
สรุปลผลการวิจัย	105
อภิปรายผลการวิจัย	108
ข้อเสนอแนะการวิจัย	114
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	123
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	124
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ	133
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อกรวิจัย	135
ภาคผนวก ง สรุปลค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	147
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	153
ประวัติย่อของผู้วิจัย	166

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 Sample Size Used in Research Studies	56
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	69
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร รายด้าน	73
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ด้านโครงสร้าง รายข้อ	74
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รายข้อ	75
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายข้อ ...	76
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก รายข้อ	77
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร รายด้าน	78
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ	79
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ .	80
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ รายข้อ	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ รายชื่อ	82
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รายชื่อ	83
14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	94
15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	85
16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา .	86
17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	87
18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน	90
20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ	91

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขา ที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	92
22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	93
23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	94
24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe's test)	96
25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)	97
26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	100
27 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	102
28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	103

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ	14
3 ปัจจัยการบริหารองค์การ	17
4 โครงสร้างองค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	42

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยมีหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบด้านการให้บริการ สาธารณูปโภคด้านพลังงานไฟฟ้า เพื่อผลิต จัดหา และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวน 3 รัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ. หรือ PEA) การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและสำหรับ กฟภ. พัฒนาและขยายเขตระบบไฟฟ้า ให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการเข้าถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ห่างไกลยังไม่มีไฟฟ้าใช้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority : PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจ ด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็น องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 โดยมีทุนเริ่มแรกจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้า อยู่ในกำกับดูแลจำนวน 117 แห่ง ต่อมาจึงได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรับช่วงภารกิจขององค์การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคมาดำเนินการต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิตจัดให้ได้มาจัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ ประชาชนในเขตรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน ประเทศ และประเทศข้างเคียงได้มาตรฐานสากล 2) ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ไฟฟ้าให้ เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง 3) มีการบริหาร การจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง กับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2555, หน้า 6)

กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ มีผลกระทบต่อกิจการอื่นโดยรวม การจัดหา จัดจำหน่ายให้เป็นไปอย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีความมั่นคงในการก่อสร้างระบบจำหน่าย สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ พร้อมจ่ายแรงดันที่ได้พิกัดตามมาตรฐานของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ และที่สำคัญยิ่งต้องจำหน่ายในราคาที่ถูก ยุติธรรม ไม่แพงเกินความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลทำให้ต้นทุนของกิจการอื่นที่ใช้ไฟฟ้าในการผลิตสินค้าและบริการสูงตามไปด้วย กิจการไฟฟ้าเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่จำเป็นต้องมีผลตอบแทนในการดำเนินงานหรือผลกำไรต่ำ ในอดีตภาคเอกชนยังไม่มีความพร้อมทั้งในด้านเงินทุนและความสามารถที่จะเข้ามาดำเนินการในเรื่องการผลิต จัดหา จัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องเข้าควบคุมการดำเนินงานของกิจการไฟฟ้าให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐบาลจึงมีการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรของรัฐ พ.ศ. 2496 เพื่อให้รัฐบาลสามารถเข้าไปแทรกแซงในเศรษฐกิจหลายสาขา เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านอุปโภคบริโภคของประชาชนให้เพียงพอ เพื่อบูรณะฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมให้เจริญก้าวหน้า โดยรัฐบาลมีฐานะเปรียบเสมือนเป็นผู้คอยคุ้มกันส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และจัดหาแหล่งเงินทุนจากต่างประเทศเพื่อสร้างสภาพคล่องในการดำเนินงานโดยมีรัฐบาลเป็นผู้ค้ำประกันให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้น (สมภพ เต็งทับทิม, 2558)

หน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตจังหวัดสกลนคร ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้ง การขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการบริการ แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมายังปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก

ขั้นตอนและระเบียบ การบริการยุ่งยาก บริการล่าช้า พนักงานทำงานผิดพลาด หรือ เครื่องมือไม่ทันสมัย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร, 2563)

ในส่วนของงานให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เป็นงานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการย่อมจะต้องคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งเมื่อหน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น นอกจากนี้ การบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่หน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุด โดยประเมินประสิทธิผลการบริหารงาน ของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร และปัจจัยทางการบริหารงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการบริหารงาน ของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อันได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก จะทำให้การบริหารการพัฒนา และการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครประสบความสำเร็จด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มากน้อยเพียงใด ตลอดจนมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงองค์กรและบุคลากร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แกไขปรับปรุงพัฒนาด้านการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกระดับอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางการบริหารและคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แตกต่าง กันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล หรือไม่
3. ปัจจัยทางการบริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและคุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แตกต่าง กันเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ปัจจัยทางการบริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยมีความสำคัญ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับปัจจัยทางการบริหารและคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเทคโนโลยีและ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
4. ผลจากการวิจัยทำให้หน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงาน และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra (2006) กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300-500 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 อาชีพ

2.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.1.6 ประสบการณ์การมาขอรับบริการ

2.1.2 ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร จากแนวคิดการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964) ประกอบด้วย

2.1.2.1 โครงสร้าง

2.1.2.2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1.2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1.2.4 เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร จากตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) ประกอบด้วย

2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

2.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

2.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

2.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

2.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย

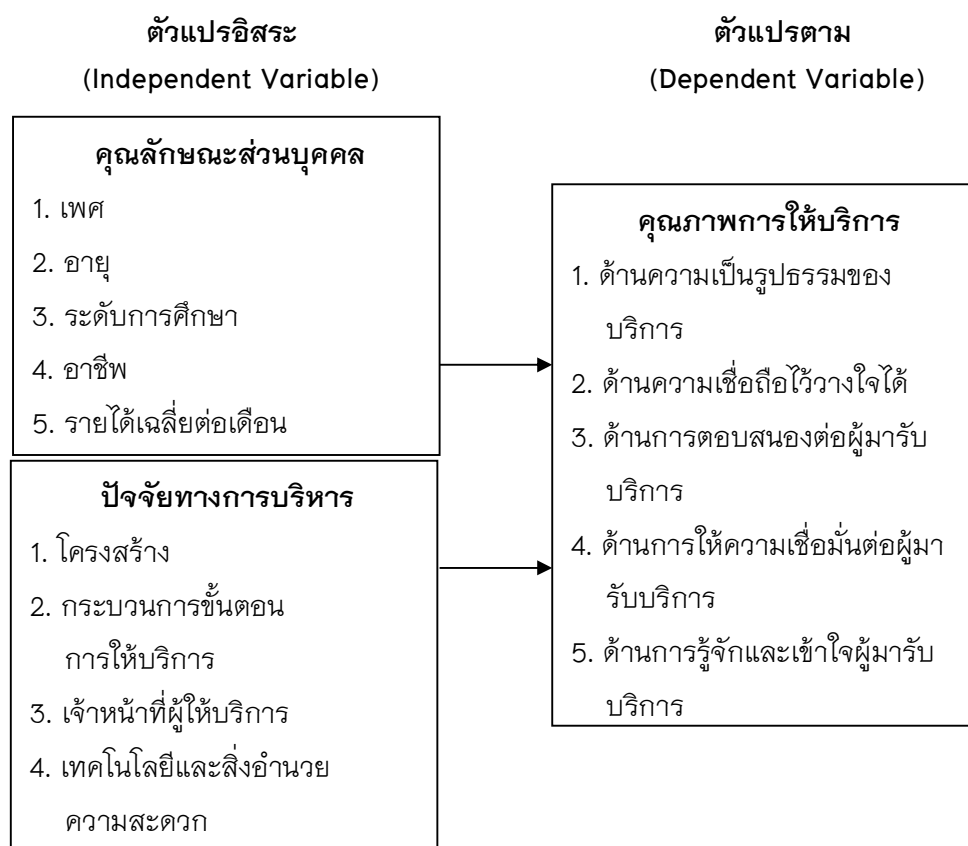
พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ หน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2566

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) แนวคิดการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964) 2) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) มาประยุกต์ใช้แบบบูรณาการและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อตอบคำถามของการวิจัย และกำหนดเป็นความมุ่งหมายของการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
 - 1.1 เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง
 - 1.2 อายุ หมายถึง ระดับอายุของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุ 31-45 ปี 3) อายุ 46-60 ปี 4) มากกว่า 60 ปี
 - 1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี
 - 1.4 อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย 3) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว 4) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ 5) รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และ 6) อาชีพอื่น ๆ
 - 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท 2) รายได้ 10,001 – 20,000 บาท 3) รายได้ 20,001 – 30,000 บาท และ 4) รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
2. ปัจจัยทางการบริหาร หมายถึง ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการบริหารองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย
 - 2.1 โครงสร้าง หมายถึง โครงสร้างในการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการมีความเหมาะสม การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ประชาชนรับบริการมีความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกที่ประชาชนรับบริการมีความรวดเร็ว
 - 2.2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ที่มีความเหมาะสม รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ วิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการ

บริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินการ

2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และมีจิตจรรีกรบริการประชาชน

2.4 เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วิทยาการ หรือทรัพยากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับกรให้บริการ มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ประกอบด้วย

3.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อกรบริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบชัวร์ ฯลฯ

3.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ที่ตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความถูกต้องเหมาะสม มีความจริงใจและตั้งใจ ในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

3.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และความเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีการแจ้งให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด และเป็นไปด้วย

ความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

3.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานไฟฟ้า ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานไฟฟ้าอย่างถูกต้องชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3.5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้คำอธิบายผู้มารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และถือว่าผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ทุกประเภท ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การ

องค์การเป็นระบบสังคม (Social System) คือ บุคคลหลายส่วนมีความเกี่ยวข้อง ปฏิสัมพันธ์กัน โดยแต่ละคนต่างมีหน้าที่ที่พึงกระทำเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบองค์การที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย อาจเป็นกลุ่มคนในรูปแบบนายจ้าง กับลูกจ้าง เป็นสถานประกอบการ เป็นสมาคม มูลนิธิ หรือรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในลักษณะนี้

ความหมายขององค์การ

มีนักวิชาการด้านการบริหารและการจัดการได้ให้ความหมายขององค์การไว้มากมาย ดังนี้

Daniel Katz and Robert L. Kahn (1978, หน้า 20) ได้ให้คำนิยามว่า องค์การ คือ ระบบเปิดที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องระบบนี้ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation) และ ผลผลิต (Output)

Robbins (1990) ได้ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคนที่มีการประสานงานกัน ทำงานอย่างต่อเนื่องภายในขอบเขตที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

Scott (1992) ได้ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง การรวมกลุ่มคนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนด มีโครงสร้างทางสังคมและมีความเป็นทางการ

สมคิด บางโม (2557) ให้ความหมายว่า องค์การ คือ กลุ่มบุคคลหลายคน ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมกันของกลุ่มต้องถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ให้ยึดถือปฏิบัติ

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2556, หน้า 13) ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง การรวมตัวของกลุ่มคนร่วมกันทำงาน ทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

จากการให้ความหมายขององค์การของนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า องค์การ หมายถึง การรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ในการทำกิจกรรม หรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง มีกระบวนการจัดการระบบต่าง ๆ ของงาน และมอบหมายให้แก่สมาชิกในองค์การดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ

การจำแนกประเภทขององค์การ

การจำแนกประเภทขององค์การ สามารถทำได้หลายลักษณะตามเกณฑ์ที่ใช้เป็นหลัก ดังนี้ (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2556, หน้า 12-13)

1. จำแนกตามปัจจัยภาคส่วน ก็จำแนกองค์การต่าง ๆ ได้เป็น
 - 1.1 องค์การภาครัฐ (Government Organization)
 - 1.2 องค์การภาคเอกชน (Private Organization)
 - 1.3 องค์การพัฒนาเอกชน (Non-Government Organization หรือ NGO)
2. จำแนกตามแบบแผนในการรวมตัวกันและดำเนินการ ก็อาจจำแนกได้เป็น
 - 2.1 องค์การรูปนัย (Formal Organization) ซึ่งเป็นการรวมกันและดำเนินการแบบเป็นทางการ มีแบบแผนความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่แน่นอน
 - 2.2 องค์การอรูปนัย (Informal Organization) ซึ่งเป็นการรวมตัวกันและดำเนินการแบบไม่เป็นทางการ รวมตัวกันด้วยความสมัครใจจากความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือมีประโยชน์ร่วมกันและดำเนินการโดยไม่มีโครงการ ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน

3. จำแนกองค์การตามวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจ ก็อาจจำแนกเป็น องค์การที่แสวงหากำไร (Profit Organization) และองค์การที่ไม่แสวงหากำไร (Non-profit Organization)

4. จำแนกตามหน้าที่โดยพิจารณาหน้าที่หลักขององค์การ อาจจำแนกได้ เป็น 4 ประเภท ดังนี้

4.1 องค์การผลิตหรือองค์การทางเศรษฐกิจ (Productive or Economic Organization) ทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือบริการ เช่น บริษัทที่ผลิตสินค้าและบริการ สถาบันการเงิน องค์การขนส่ง การไฟฟ้า การประปา

4.2 องค์การบริหารหรือองค์การทางการเมือง (Managerial or Political Organization) ทำหน้าที่ใช้อำนาจแทนประชาชนให้บริการและบริหารกิจการสาธารณะ เช่น รัฐบาล รัฐสภา พรรคการเมือง เทศบาล กระทรวง ทบวง กรม

4.3 องค์การรักษาสภาพสังคม (Maintenance Organization) ทำหน้าที่รักษาสภาพของสังคมให้คงอยู่ เช่น ศาสนสถาน สถานศึกษา องค์การและสมาคม ทางสังคม

4.4 องค์การวิวัฒนาการ (Adaptive Organization) ทำหน้าที่สร้างสรรค์ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น สถาบันวิจัย สภาวิจัยแห่งชาติ สถาบันการศึกษา ชั้นสูงที่มุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้

องค์ประกอบขององค์การ

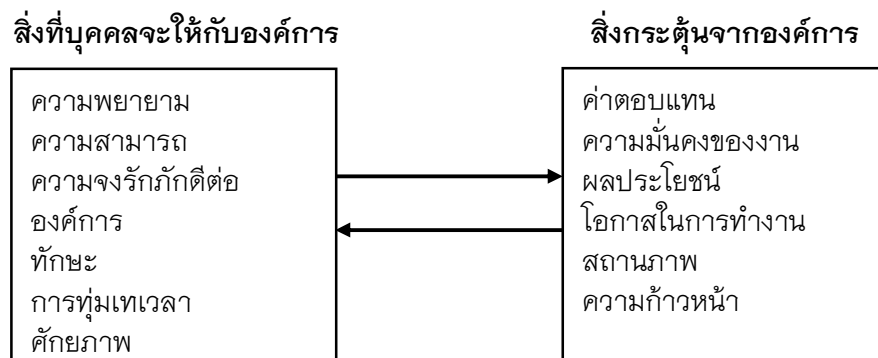
องค์การต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐหรือองค์การธุรกิจต่างมี องค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2556, หน้า 14)

1. จุดมุ่งหมายขององค์การ (Organization Goal) หมายถึง เป้าประสงค์ของการบริหารที่องค์การต้องการทำให้สำเร็จ เช่น องค์การธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายต้องการตอบสนอง ความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการแสวงหากำไร และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน จุดมุ่งหมายขององค์การจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลมาทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลที่ทำงานจะมีความสำคัญ แต่จุดมุ่งหมายขององค์การ โดยรวมมีความสำคัญมากกว่า เพราะจะเป็นจุดเน้นให้สมาชิกทุกคนในองค์การให้ ความสนใจและดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ นอกจากนี้จุดมุ่งหมายยังช่วยให้ บุคคลมองไปในอนาคต และมีการวางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่จะช่วยให้เกิดการ ดำเนินงานตามที่มุ่งหวัง ดังนั้นจุดมุ่งหมายขององค์การจึงอาจส่งผลให้จำเป็นต้องมีการ

พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการทำงานขององค์การให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ด้วย

2. โครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) หมายถึง ระบบของงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์การนั้น ๆ โดยการออกแบบโครงสร้างขององค์การนอกจากจะเป็นการออกแบบอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมในการทำงานเป็นแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ การประสานงาน การสื่อสาร และกลไกควบคุมการทำงานภายในองค์การอีกด้วย ซึ่งการมองโครงสร้างขององค์การ อาจพิจารณาจากรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมขององค์การ หรืออาจพิจารณาจากความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่ง ได้แก่ แผนผังองค์การ (Organization Chart)

3. บุคคล (People) ในแต่ละองค์การย่อมประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ คน มาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์การต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ บุคคลจะถูกองค์การคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม ความสามารถ ความจงรักภักดีต่อองค์การ ทักษะ การทุ่มเทเวลาและศักยภาพ ในขณะที่เดียวกันองค์การก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่า จะได้รับการสนับสนุนจากองค์การในเรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ผลประโยชน์ โอกาสในการทำงาน สถานภาพ และความก้าวหน้า ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวจะแสดงออกในลักษณะนี้



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ

ที่มา : จิตรศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ (2542, หน้า 72-86)

4. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment) หมายถึง แรงผลักดันต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (จिरศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ, 2542, หน้า 72-86) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) ได้แก่ แรงผลักดันที่อยู่ภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลแบบทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงต่อองค์การ ได้แก่ อิทธิพลจากการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

4.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ (Task Environment) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีผลกระทบต่อองค์การ และการดำเนินงานขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ขายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ตลาดแรงงาน นโยบาย และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เข้ามาควบคุมกำกับ

4.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) เป็นแรงผลักดันภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์การ

ความหมายของการบริหาร

คำว่า การบริหาร ในภาษาอังกฤษมักใช้อยู่สองคำ คือ “Administration” และ “Management” ความแตกต่างของสองคำนี้ คือ “Administration” นิยมใช้ไปในทางการบริหารราชการ ส่วนคำว่า “Management” นิยมใช้ไปในทางบริหารธุรกิจ แต่สองคำนี้ก็อาจใช้แทนกันได้ ซึ่งหมายถึงการบริหารเช่นเดียวกัน นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารหลายทัศนะแตกต่างกัน ดังนี้

พิทยา บวรวัฒนา (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริหารว่าเป็นการนำเอากฎหมาย และนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องทำงานด้วยความเต็มใจและ ความเที่ยงธรรมอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2556) ได้ให้ความเห็นว่า "การบริหาร" เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ การนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบกับ

กระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, หน้า 2-3) ได้กล่าวถึงความหมายของ “การบริหาร” ที่บางครั้งเรียกว่า “การบริหารจัดการ” ไว้ 2 แนวทาง โดยความหมายแรกเป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” มาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย ซึ่งในที่นี้ “การบริหารหรือการบริหารจัดการ” หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง ของหน่วยงาน และ/หรือบุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบโดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการชักจูงให้คนหันมาช่วยเหลืองานขององค์การ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์โดยที่ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นทั้งหัวหน้า ผู้นำ ผู้ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยกระบวนการ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคคล การอำนาจการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดการงบประมาณ

แนวคิดการบริหารองค์การ

การศึกษาถึงการบริหารองค์การในสมัยดั้งเดิมเป็นการเน้นโครงสร้างและประสิทธิภาพขององค์การตามแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เช่น Frederick W. Taylor และหลักการบริหารของ Henri Fayol และแม้ว่าต่อมาการบริหารจะให้ความสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ตามแนวคิดการบริหารองค์การของกลุ่มบริหารเชิงมนุษยสัมพันธ์ที่มีชื่อเสียง เช่น Hawthorne Study ของ Elton Mayo ที่เป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารเชิงพฤติกรรมศาสตร์ในเวลาต่อมาก็ยังไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมทุกส่วนขององค์การได้ จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ที่มององค์การในลักษณะที่เป็นระบบโดยคำนึงถึงความสำคัญของปัจจัยภายนอกองค์การหรือสภาพแวดล้อมภายนอก และระบบย่อยภายในขององค์การที่มีปฏิสัมพันธ์กัน

Harold J. Leavitt (1964, pp. 315-325) ได้กล่าวถึงองค์การในลักษณะของระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่คงที่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยของ องค์การ

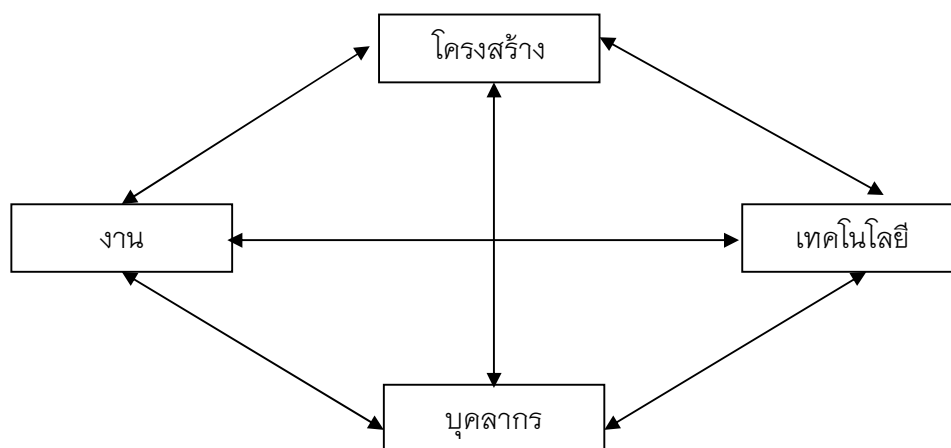
4 ประการ ได้แก่ โครงสร้าง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งย่อมส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย

โดย Leavitt กล่าวว่า การแก้ปัญหาขององค์กรนั้นสามารถแก้ไขได้จากปัจจัย

3 ประการ คือ

โครงสร้าง โดยการเปลี่ยนโครงสร้างของกระแสนงาน สายการบังคับบัญชา เทคโนโลยี โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ดีขึ้น

คน หรือ บุคลากร โดยการ เปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม และจำนวนบุคลากร และจะต้องไม่ลืมว่าปัจจัยทุกตัวเกี่ยวข้องกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ย่อมส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ซึ่ง Leavitt มององค์การในฐานะที่เป็นระบบ โดยมี องค์ประกอบหรือปัจจัยการบริหารองค์การดังนี้



ภาพประกอบ 3 ปัจจัยการบริหารองค์การ

ที่มา : Harold J. Leavitt (1964)

Harold J. Leavitt (1964) ยังได้อธิบายถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงปัจจัยขององค์การไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอาจจะแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโดยการประยุกต์กับหลักการออกแบบองค์การแบบดั้งเดิม ให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านและสายการบังคับบัญชา เปลี่ยนแปลงขนาดของการควบคุมขอบเขตของความรับผิดชอบระดับการบริหาร การเปลี่ยนแปลง

โครงสร้างโดยการกระจายอำนาจเป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง โดยการปรับโครงสร้าง

ของแต่ละแผนงานให้เหมาะสมกับงานหรือสภาพแวดล้อมภายนอกของแผนงาน การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างโดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระแสนภายในองค์การ กระแสงานที่เหมาะสมนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิต กำลังใจ และความพอใจให้สูงขึ้น

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การประยุกต์ใช้วิธีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างมีระบบซึ่งเริ่มมาจาก Frederick Taylor จากการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ Taylor และเพื่อนร่วมงาน ได้พยายามวิเคราะห์ความเกี่ยวพันระหว่างคนและเครื่องจักร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิตให้ดีขึ้น ในการใช้วิธีต่าง ๆ เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลา Taylor และวิศวกรอุตสาหกรรมคนอื่น ๆ ได้ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยการออกแบบการทำงานและระบบของผลตอบแทนใหม่

การเปลี่ยนแปลงทางบุคคล ซึ่งให้ความสำคัญกับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานการปรับปรุงทัศนคติและทักษะของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทัศนคติและทักษะใหม่ ๆ ยังส่งเสริมให้พนักงานทำการเปลี่ยนโครงสร้างและวิทยาการขององค์การอีกด้วย โดยวิธีการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมาข้างต้นนี้มีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกันคือการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดของ Harold J. Leavitt (1964) ซึ่งพิจารณาถึง ปัจจัยการบริหารองค์การที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านงาน ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนข้อมูลเอกสาร และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว

การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน เป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552)

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

สมิต ลัชฌกร (2550, หน้า 11, 119-121) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

- 1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกทันที
- 2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว
- 3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
- 4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแต่บรรเทาความไม่พอใจ
- 5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
- 6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์การเป็นเวลานาน
- 7) หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
- 8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
- 9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ

อนวัตมน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็เกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

Corrall & Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวไว้ว่า “การบริการ คือ การกระทำ ที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Fitzsimmons (2006, p. 129) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการ กับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค

2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการบริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยังมีปัญหาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือขาดบุคลากร ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมบริการนั่นเอง (จารุบุญธณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11-12)

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Felling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมาก ด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ถูกใจประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากรู้สึกที่ตึงามของผู้ให้บริการ เป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ตึงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2551, หน้า 29-30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพมีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และ คุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006. p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความ

ต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพ การให้บริการ ประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 168-169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพ ต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพ และแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือ มี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุด คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถาม โดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการทราบว่า ผู้รับบริการต้องการชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้นมีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และพึงพอใจเป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์
2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินไปสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้ เริ่มล้าสมัยไปแล้ว ก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง
3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจ ได้อย่างแม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากร ที่เราต้องการ

การวัดคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า ลูกค้าน่าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการบริการ ที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการบริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วยสิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น
 - 1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร
 - 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ
 - 1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่
 - 1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์
 - 1.5 ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ
2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้เป็นอย่างดี น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามคำสัญญาให้ไว้ โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Care service) กิจการบริการ จึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ

ในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้ว ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการ เชื้อถือสามารถกระทำได้ คือ

- 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
- 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองของลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและ ให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบ คำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็ว และความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าทันทีที่ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้าไม่ใช่ ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้า โดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

- 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.3 มีความพร้อมในการบริการ
- 3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ
- 3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อธิบายข้อดี และมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญ สำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการ บริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการบริการด้าน กฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับ บริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึง ความไว้วางใจ และเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการ มีชื่อเสียง ไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการเป็น รายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

แต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้ เข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

- 5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ
- 5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล
- 5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้
- 5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180–183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย คือ

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว
4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. al. (1990, p. 21 อ้างถึงใน รังสิตรา สังข์อร่าม, 2550, หน้า 7) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983

ในขณะที่พราราชูแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ พบว่า มีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้มาก ทำให้เข้าใจถึงความหมายและคุณลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

Parasuraman and et. al. (1990, p. 21) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MIS (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำ และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้ บริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สาม ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัท ชำนาญในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะจงในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการบัตรเครดิต งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนำหน้าซื้อขาย ระยะสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

Parasuraman and et. al. (1990, p. 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจในบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความกังวลใด ๆ ในการรับบริการ
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ
10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงจนถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัย

คุณสมบัติของการให้บริการ

ธุรกิจในปัจจุบันเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อสินค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าและบริการที่ดีที่สุด และมีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมุ่งเน้นนโยบายการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาให้บริการเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกส่วนในหน่วยงานจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติ และจะส่งผลให้เกิดความนิยมชื่นชมยินดีและสร้าง

ชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานต่อไป คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

2. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาบรรณด้วย

3. ความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้มากขึ้น

4. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไข ดังต่อไปนี้

4.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

4.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทुरกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวเชิงบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิการพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไร อาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง ร่างกาย เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดียอมรับนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติ

ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีลักษณะที่เพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้น ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการ หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น

1.11 มีวิจรรย์ญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรทำประการใด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุ และหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา หมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่า เป็นสิ่งที่จะต้องประพฤติปฏิบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติดังนี้

2.1 อหฺยาศยติ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหฺยาศยที่ดี ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของผู้อํานวยการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า ได้รับบริการที่มีมิตรไมตรีมีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยั่งยืน

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้ว ก็จะละเลยในการปฏิบัติงาน ไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มารับบริการ โดยการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติ อย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบปะผู้มารับบริการมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพ แต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิในการให้บริการ ผู้ให้บริการอาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปลักษณ์ที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเซื่องช้าแล้ว ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธา ไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้า

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมี ปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น

ซึ่งจะปฏิเสธความรับผิดชอบก่อนไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ความซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ผู้มารับบริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้มารับบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 10-12) กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการประชาชนแต่ละประเภทมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ความต้องการตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่าง ๆ
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริเวณที่มีจำนวนมากและคุณภาพเพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวันไม่มีขยะตกค้าง

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม อาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ตามที่ต่าง ๆ และยังสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถ

ชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปว่าการอำเภอ/เขต

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐบาลบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการในกรณีดังกล่าวนี้ จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 23) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของการให้บริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของการให้บริการ คือ การให้บริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบ จับ ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ถูกคำจะได้รับบริการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ยึดต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อน ที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็น การซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับ ประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือ

ประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถอาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขาย ขอบเขตการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน และมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกัน จากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการในธนาคาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการนี้อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม รับฟังข้อคิดเห็น รับฟังการเสนอบริการ ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ

การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมไว้ เนื่องจากอาจมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership)

การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็น เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้น ขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่แห่งหนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง การบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น ๆ

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนิษฐ์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15)

กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive

Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน รังสิตรา สังข์อร่าม, 2550, หน้า 20) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยม ผลงานของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1990) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบ เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการ ให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม

ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ ที่ซีแทมล์ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏ ให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การ ที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ อย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิต ที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการ ให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการ สร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจาก อันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไป ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL มีการนำมาทดสอบซ้ำจากการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ

โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี

ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า

SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ

SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่

SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อัน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อม

ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการ ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้ บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการ สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความ สุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจ ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรม บริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพ ในการให้บริการขององค์การ

นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจ กับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การ พัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการอย่างมีคุณภาพนั้น คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วย ความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัว บุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ

และระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ก็ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า ความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดของ ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) มาใช้ในการสร้าง กรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ข้อมูลทั่วไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้า แก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ไทย ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อยู่ในความรับผิดชอบของ กฟผ.1 อุตรธานี รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ อุตรธานี ขอนแก่น หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และสกลนคร

ที่ตั้ง

สำนักงานตั้งอยู่ที่ 376 หมู่ 13 ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 47000

โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร (2563)

ผู้บริหาร

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1. นายพีร ฮามวงศ์ | ตำแหน่ง ผู้จัดการ |
| 2. นายอดุลย์ มิตต์สสา | ตำแหน่ง รองผู้จัดการ |
| 3. นางสาวสุดใจ นุ้ยน้อย | ตำแหน่ง รองผู้จัดการ |

วิสัยทัศน์ (Vision)

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

"จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม"

ค่านิยมร่วม (Core Value)

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

นโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. วางแผนการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้

รวดเร็วกว่า และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการการจัดซื้อ โดยควรมีโครงการ/แผนงาน และมีตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่ชัดเจน

2. แสวงหาโอกาสในการลงทุนและสร้างธุรกิจใหม่ ซึ่งควรมีหน่วยงานเชิงรุก ด้าน Energy Innovation เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ (Driver) ในการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมในการให้บริการ และพัฒนาด้านพลังงานไฟฟ้า โดยกำหนดแนวทางการดำเนิน ธุรกิจของ กฟผ. โดยแยกเป็นธุรกิจที่ถูกรควบคุม (Regulated Business) และธุรกิจที่ไม่ถูก ควบคุม (Unregulated Business) รวมถึงควรพัฒนาธุรกิจที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี อยู่แล้ว และยังไม่เต็มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น สาย Fiber Optic

3. ให้ความสำคัญกับลูกค้า และลูกค้าสัมพันธ์ โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม หลัก ได้แก่ เมือง ประชาชน และกลุ่มอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงกระแสการเปลี่ยนแปลง ของสังคมจากประชากร Generation Y มีการทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันการสูญเสียลูกค้า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รวมทั้งตอบสนองนโยบายรัฐบาลเรื่อง Digital Economy รวมถึงควร จัดทำกลยุทธ์รายกลุ่มลูกค้า

4. พัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการวางแผน Power Management และ Energy Management

5. การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบจำหน่าย เพื่อเป็นผู้นำในระดับภูมิภาค โดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงคุณภาพ และความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้าและลดอัตราการ สูญเสียในระบบจำหน่าย

6. มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) เช่น การวางแผน Smart Meter และ Smart Grid ในอนาคต เนื่องจากรูปแบบการผลิตกระแสไฟฟ้าซึ่งเปลี่ยนผู้ใช้ เป็นผู้ผลิต (เปลี่ยนจาก Centralize เป็น Localize)

7. ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน โดยการบริหารสายส่งให้มี ประสิทธิภาพเพื่อรองรับพลังงานทดแทนรวมทั้งการวางแผนเรื่องพลังงานทดแทนเป็นแผน ระยะยาวที่ยั่งยืน

8. เน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา และส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งคลังสมองการเรียนรู้จากคู่สัญญา หรือ Sub Contract การถ่ายทอดองค์ความรู้ ไปสู่บุคลากรรุ่นต่อไป

9. คำนึงถึงหลักบรรษัทภิบาล โดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร รวมทั้งสร้างความสมดุลระหว่างความสามารถในการทำกำไร และทำประโยชน์ให้สังคมตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

10. ควรเพิ่มบทบาท และยุทธศาสตร์ของ ENCOM ในเรื่องพลังงานทดแทน โดยให้ PEA ENCOM เข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการจัดสรรสัดส่วนระหว่างการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานหลักที่ชัดเจน รวมถึงการจัดทำ Business Model ที่มีการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในธุรกิจใหม่ ที่ต้องมีการกำหนดบทบาทให้ชัดเจนว่า ENCOM จะดำเนินธุรกิจในด้านใดบ้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความสามารถอยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านจดหน่วย/ พิมพ์บิล อยู่ในระดับดี และลำดับถัดไป คือ ด้านความมั่นคง ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเข้าใจ ด้านการสื่อสาร ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นได้ อยู่ในระดับดี ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้ไฟต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภกัญญา จันทรุกขา (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีส่วนสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร การวิจัยนี้จึงศึกษาถึงระดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง จากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปรโดย t-test และความแปรปรวน F-test (One-Way ANOVA) กำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ($\alpha=0.05$) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพ การสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม ดังนั้น การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง

วิบูลย์ เผือกฉุย (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และ ประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อ เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มารับบริการกับการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ มีกิจกรรมรยาที่ดีในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาค

และด้านความถูกต้องแม่นยำ และมีความยืดหยุ่นแจ่มใสในการบริการ

จรัสพงษ์ จงมีสุข (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ปัจจุบันความต้องการใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นผลมาจากการที่ประชากรมีลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม พลังงานไฟฟ้ากลายเป็นส่วนประกอบสำคัญของการทำงานของอุปกรณ์หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าชนิดต่าง ๆ ที่นิยมใช้ในครัวเรือน เช่น โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ปัจจุบันมีบริษัทเอกชนรายใหญ่ ๆ ให้ความสนใจในธุรกิจด้านพลังงานไฟฟ้า ทำให้การไฟฟ้านครหลวงซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจพลังงานไฟฟ้าต้องพยายามปรับกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานให้มีมาตรฐานทันสมัย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อที่จะคงความเป็นผู้นำด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้าในประเทศไทยต่อไปในอนาคต จากข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด (7Ps) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 คน คิดเป็นเพศชาย ร้อยละ 56 และเพศหญิง ร้อยละ 44 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26-36 ปี มากที่สุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสถานะสมรสแล้ว และมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 32 ในด้านอาชีพ พบว่า ร้อยละ 49 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 9,001-19,000 บาท ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มอื่น ได้แก่ปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ย และอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ย นั้น พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทุกปัจจัยข้างต้นมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ดังนั้น ทาง การไฟฟ้านครหลวง

จึงควรมีการพัฒนาแผนและกลยุทธ์โดยคำนึงถึงปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ การตั้งราคาอุปกรณ์และค่าธรรมเนียมการให้บริการให้มีความเหมาะสม รวมไปถึงอบรมบุคลากรให้มีความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และมีใจรักในการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรต่อไป

พรรณิตา ขุนทรง (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงานปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง ตามลำดับ ระดับคุณภาพการ ให้บริการ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าถึงความรู้สึก ของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการของโรงพยาบาลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรปัจจัย การบริหารองค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้ บริการของโรงพยาบาล ได้ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผล ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี

ชญานิษฐ์ โสรัส (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่า t-test, F-test, ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณอื่นทั้งยังได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ลูกค้ารายใหญ่และลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ จำนวน 20 ชุด ผลการศึกษาเชิงปริมาณผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพ

การให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสาร ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภาพรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานตามสมมติฐานการวิจัย ข้อที่หนึ่งประเภทของการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน พบว่า ประเภทบริการทุกประเภทไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีเพียงประเภทของดีพิมพ์ต่อ ภาพลักษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบปกติ สมมติฐานการวิจัยข้อที่สอง ระหว่างคุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการมีเพียงการเอาใจใส่ที่ไม่มีอิทธิพล ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ส่วนที่ 1 ที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษมาใช้บริการครั้งละ 3 วัน ใน 1 สัปดาห์ส่วนที่ 2 พบว่า ไม่มีความคิดเห็นว่าจะเปิดบริการ ใหม่เพิ่มสิ่งที่สัมผัสได้จากการมาใช้บริการไปรษณีย์ พบว่า มีระบบบริการที่ดี รวดเร็วสะดวกและปลอดภัย การเอาใจใส่รวมถึงบริการหลังการขายของพนักงาน พบว่า ภาพรวมบริการทั่วไปดีมาก ข้อเสนอแนะ พบว่า ไม่มีความคิดเห็น ส่วนที่ 3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมภาพรวม การให้บริการเหมาะสมเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม กล่าวคำทักทาย แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ไม่มีเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจ ในการใช้บริการ พบว่า ลำดับที่ 1 ไม่มี ในการวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ของการวิจัย เพราะ พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการต้องการให้เพิ่มลิฟต์ขนของด้านหน้าและเพิ่มช่องบริการ

ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจำนวน 155 คน และประชาชนจำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

เมืองไโรซิงอยู่ในระดับมากบุคลากรของเทศบาลเมืองไโรซิงมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนต่อการบริหารของเทศบาลเมืองไโรซิง พบว่า บุคลากรเห็นว่า การให้บริการสาธารณะที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตส่วนความคิดเห็นของประชาชนเห็นว่าปัญหาด้านเศรษฐกิจเป็นปัญหามากที่สุดทั้งบุคลากรและประชาชนเสนอแนะให้มีการเร่งรัดงานจัดจ้างปรับพื้นที่จราจรให้รวดเร็วกำจัดแหล่งมั่วสุ่มยาเสพติดและให้มีการส่งเสริมกองทุนหมู่บ้านเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

ณัฐรุา เสวกวิหารี (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิริ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิริซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) รวมถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิริ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อที่จะทำให้โรงพยาบาลทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิริ โดยทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิริโดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิริ ของกลุ่มตัวอย่างในส่วนของคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

พบว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20-40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่า ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุดในขณะที่ปัจจัย ด้านเพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามามาธิบดี

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2561) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคูณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุผลการศึกษา พบว่า คูณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คูณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คูณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

อาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ซาใต้ (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยด้านคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการของธนาคารจำนวน 59 สาขาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคูณภาพการให้บริการที่ส่งผล

ต่อความจงรักภักดีของลูกค้า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000-30,000 บาท ผู้วิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ และความใส่ใจลูกค้า และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ให้บริการ เช่น 1) การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ 2) การให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย 3) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธนาคารสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในปัจจุบัน สร้างความยั่งยืนแก่ธนาคาร

งานวิจัยต่างประเทศ

Forsythe (2005, Abstract, อ้างถึงใน ประไพ กลมเกลี้ยง, 2551, หน้า 50) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องบทบาทและคุณภาพการให้บริการในฐานะปัจจัยของความพึงพอใจในการก่อสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถสรุปการวิจัยได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อลูกค้าโดยไม่เรียงลำดับ คือ คุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง หรือราคาและการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีแตกต่างกัน การสนองกลับจะถูกผลักดันจากภายนอกต่อการเกิดการบริการระหว่างที่มีการก่อสร้าง แบบจำลองได้มีการพัฒนาเพื่อให้สรุปรูปแบบของการเกิดการให้บริการและความสำคัญของอัตราระหว่างเหตุที่เป็นบวกกับลบ ซึ่งได้ผลสรุปเพิ่มเติมอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่เสร็จสมบูรณ์แล้วได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่เพิ่มมากขึ้นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

Nguyen, Doan Thuy Thi (2006, Abstract) ได้ทำการศึกษาการฟื้นฟูภาพลักษณ์การให้บริการ : การสร้างมุมมองและแนวคิด ผลการศึกษา พบว่า การฟื้นฟูภาพลักษณ์การให้บริการแบ่งเป็นโครงสร้างหลัก ๆ ได้แก่ 1) ความคาดหวังของลูกค้า ในการแก้ไขข้อบกพร่อง สะท้อนจากการยอมรับในแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

ที่องค์กรเลือกใช้ 2) การไต่ตรองก่อนที่จะใช้บริการอีกครั้ง การที่ลูกค้าใช้เวลาในการพิจารณาวิเคราะห์มากขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะเลือกกลับมาใช้บริการในองค์กรนี้อีกหรือไม่

3) ความรู้สึกด้านการให้บริการของลูกค้า เป็นความสัมพันธ์ของลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งจะสังเกตได้จากปฏิกิริยาตอบรับของลูกค้า 4) ความไม่มั่นใจของลูกค้าที่มีต่อวิธีการแก้ปัญหาของหน่วยงาน แนวทางแก้ปัญหาที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ นำไปเปรียบเทียบกับวิธีการจริงที่พวกเขาได้รับว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้ง 4 ข้อ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ 2 อย่างคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแนวทางการแก้ปัญหา และความต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นด้านการให้บริการคือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ทางองค์กรเสนอให้จะต้องมีแนวโน้มที่จะให้อภัย และแสดงความเข้าใจถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากกว่าลูกค้าซาจร แต่ถ้าองค์กรไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ความไม่พอใจของลูกค้าประจำก็มีมากเช่นเดียวกัน แนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาเพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และพยายามรักษาระดับความสัมพันธ์นั้น อีกทั้งแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นให้รวดเร็วและทันใจ และเข้าใจ

Shih (2006, p. 141 อ้างถึงใน ธนกร จินตพละ, 2554, หน้า 53)

ได้ศึกษาริวิจัย เรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผลการศึกษาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระยะห่างของอำนาจในวัฒนธรรมของชาติและสัญชาติในแบบจำลองทั้ง 5 ด้าน ทุกประการซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามการกลไกความคิดแบบขงจื้อเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในทุกด้านของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ทฤษฎีวิวนัยในศาสนาคริสต์แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันตก (สหรัฐอเมริกาและเยอรมันนี) มีแนวโน้มที่จะมีค่าคะแนนสูงกว่าในมิติทั้ง 5 ของคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลของผู้รับบริการจากประเทศฝั่งตะวันออก (ญี่ปุ่นและไต้หวัน) จากผลการเปรียบเทียบแบบ HSD Post-hoc ของ Tukey แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวัน ในคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งผู้รับบริการชาวเยอรมันก็ได้ผลลัพธ์เช่นเดียวกับผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกา ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านนั้นผู้รับบริการชาวสหรัฐอเมริกามีค่าคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นและไต้หวันมาก ซึ่งผู้รับบริการชาวไต้หวันเองก็มีคะแนนทั้งห้าของผู้รับบริการชาวญี่ปุ่นอย่างมาก

Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. (2007, Abstract) ได้ศึกษา การวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับ ของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์การและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่น ๆ เช่น รัฐบาลกลาง องค์การ ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็น ในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

Chang and Lui (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการพัฒนาระบบ : โดยการเปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์การและการใช้บริการภายนอก พัฒนาระบบ มีการศึกษาน้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ กระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ SERVPERF ของ Cronin and Taylor ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้พัฒนาจาก SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินการ รับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว ในมิติของคุณภาพการให้บริการ เช่น ความเป็น รูปธรรม (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) โดยถูกพัฒนาขึ้นเพื่อ ศึกษาคุณภาพการบริการของการพัฒนาภายในองค์การและการใช้บริการภายนอกพัฒนา ระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมจากผู้ใช้ 152 ระบบโดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ พัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดที่ได้ พัฒนาขึ้นใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการแต่ละระบบการพัฒนาคุณภาพ บริการโดยรวม พบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้บริการจากภายนอกและกลุ่มพัฒนา ภายในองค์การ ผลการศึกษาได้เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมีการประเมินการจัดหาบริการจาก ภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์การที่ต่างกัน มิติคุณภาพการ บริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรกคือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสัมพันธ์ ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าอกเข้าใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการ การพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่าย ต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น 29 % และ 45% ตามลำดับ ในส่วนของการพัฒนาภายใน

องค์การ มิติคุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรกคือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมา คือ การประกันคุณภาพและความไว้วางใจอย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพ การให้บริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับความเป็นรูปธรรมและความ เข้าอกเข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการ การพัฒนาระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์ เชิงทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น 14% และ 34% ตามลำดับ

Benamati and Rajkumar (2008) หลังจากที่ได้พัฒนาตัวแบบการยอมรับ การใช้บริการภายนอกแล้ว ได้ทำการทดลองและตรวจสอบตัวแบบเพื่อที่จะนำไปใช้กับ งานวิจัยในอนาคตและแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการให้บริการ ภายนอกด้านการพัฒนาระบบงาน โดยได้ทำการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถาม 160 คน ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในตัดสินใจการให้บริการภายนอกด้านเทคโนโลยี โดยข้อมูลที่ได้จากการ สำรวจนำไปพิสูจน์ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีและอิทธิพลของตัวแปรภายนอก เป็นการ สนับสนุนการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีในบริบทที่ค้นหา สามข้อย่อย ทางด้านความเสี่ยง (การบริหารโครงการ, ความสัมพันธ์, ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับพนักงาน) การบริหารโครงการและความเสี่ยงของพนักงานพร้อมด้วยความสัมพันธ์ที่เคยมีมาก่อน เป็นสัญญาณที่มีอิทธิพลกับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บริการ ภายนอกด้านการพัฒนาระบบงาน

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้นำ 1) แนวคิดการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964) และ 2) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464-466) มาประยุกต์ใช้แบบบูรณาการและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra (2006) กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300-500 ตัวอย่าง ที่แสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 Sample Size Used in Research Studies

Type of Study	Minimum Size	Typical Range
Problem Identification Research (e.g., Market Potential)	500	1,000–2,500
Problem Solving Research (e.g., Pricing)	200	300–500
Product Tests	200	300–500
Test Marketing Studies	200	300–500
TV/Radio/ Print Advertising (Per Commercial or ad Tested)	150	200–300
Test-Market a Audits	10 Stores	10–20 Stores
Focus Groups	6 Groups	10–15 Groups

ที่มา : MALHOTRA NARESH K, Basic Marketing Research (2006, p. 351)

จากตาราง 1 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยข้างต้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยที่เหมาะสมจากตารางดังกล่าว คือ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด คะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีปัจจัยทางการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีปัจจัยทางการบริหารอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีปัจจัยทางการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีปัจจัยทางการบริหารอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีปัจจัยทางการบริหารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

(บุญธรรม กิจปรีดาปริสุทธิ, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร และ 2) ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และนำคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์นำ 1) แนวคิดการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

2) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464–466) ออกมาเป็น ข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนคร

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยาลัยเพื่อตรวจ แก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดย นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (Burns and Grove, 2001 อ้างถึงใน ศศิธร รุจนเวช, 2559)

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

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความ เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาศรีต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

- 5.2 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- 5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุตมกิจมงคล ตำแหน่ง กรรมการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- 5.4 นายยุทธศักดิ์ ระดมสุข ตำแหน่ง หัวหน้าแผนก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร
- 5.5 นายเนตรชนก เหง้าละคร ตำแหน่ง วิศวกรแผนกมิเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
7. นำแบบสอบถามส่งให้ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปขอจริยธรรมวิจัยกับสถาบันวิจัยและพัฒนา
8. นำแบบสอบถามไปเสนอขอจริยธรรมวิจัยกับสถาบันวิจัยและพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการจริยธรรมวิจัยเสนอแนะมา (เลขที่ใบรับรอง 052/2564) ดังรายละเอียดในภาคผนวก ก
9. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงของคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยเสนอแนะไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
10. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครพนม
11. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (School of psychology university of New England, 2008 อ้างถึงใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551, หน้า 73)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.389–.840

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง 0.395–.840

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อยู่ระหว่าง .389–.812

12. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2-ตอนที่ 3 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างอิงใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2550, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

- 1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .856
- 2) แบบสอบถามปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .842
- 3) แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้ค่าความเชื่อมั่น .798

13. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ หาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น มาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน พ.ศ. 2565 จำนวน 400 คน
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2. นำแบบสอบถามที่ส่งรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน พ.ศ. 2565 อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอำเภอที่อาศัยอยู่

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับ 1) ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร และ 3) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's test)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

2.2.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีสูตร ดังนี้ (ภัทรพร เกษสังข์, 2549, หน้า 168)

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

N แทน จำนวนข้อมูลของชุดที่ 1 หรือ 2

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนแต่ละคู่ของชุดที่ 1 และ 2

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 1

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 2

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1 ยกกำลังสอง

$(\sum Y)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2 ยกกำลังสอง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1.00 ถึง $+1.00$ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r เข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.91-1.00$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.71-0.90$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.31-0.70$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $0.01-0.30$ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

2.2.2 การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนไปด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอย ซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2557)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ β_0 แทนระยะตัดแกน y (y-intercept)
 β แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{Y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} x_i \quad \text{หรือจะได้ว่า}$$

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้อันดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
ANOVA	แทน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)
F	แทน ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
df	แทน ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน ความแปรปรวน (Mean of sum of square)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
$R^{2Adj.}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์

F	แทน ผลรวมของปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร
F ₁	แทน ด้านโครงสร้าง
F ₂	แทน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
F ₃	แทน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
F ₄	แทน ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก
Q	แทน ผลรวมของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร
Q ₁	แทน ด้านความน่าเชื่อถือ
Q ₂	แทน ด้านความสามารถ
Q ₃	แทน ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ
Q ₄	แทน ด้านการเข้าถึงลูกค้า
Q ₅	แทน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ
P-Value	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผล
ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น
ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อัน
ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ของการมา
ขอรับบริการต่อเดือน และสาขาที่รับบริการ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	170	42.50
- หญิง	230	57.50
2. อายุ		
- 20-30 ปี	84	21.00
- 31-45 ปี	112	28.00
- 46-60 ปี	135	33.75
- มากกว่า 60 ปี	69	17.25
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	234	58.50
- ปริญญาตรี	135	33.75
- สูงกว่าปริญญาตรี	31	7.75

ตาราง 2 (ต่อ)

(n=400)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	117	29.25
- ค้าขาย	102	25.50
- เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	24	6.00
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	60	15.00
- รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	76	19.00
- อาชีพอื่น ๆ	21	5.25
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ไม่เกิน 10,000 บาท	159	39.75
- 20,001-20,000 บาท	116	29.00
- 20,001-30,000 บาท	63	15.75
- ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	62	15.50
6. ความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน		
- เดือนละ 1 ครั้ง	160	40.00
- มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	108	27.00
- นานกว่านั้น	132	33.00
7. สาขาที่รับบริการ		
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	85	21.25
- สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์	45	11.25
- สาขาย่อยอำเภอโคกศรีสุพรรณ	45	11.25
- สาขาย่อยอำเภอกุดบาก	45	11.25
- สาขาย่อยอำเภอภูพาน	45	11.25
- สาขาย่อยอำเภอโพนนาแก้ว	45	11.25
- สาขาย่อยอำเภอเต่างอย	45	11.25
- สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเพศชายจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 อายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 159 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

เมื่อจำแนกตามความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ นานกว่านั้น จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และมาใช้บริการมากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

เมื่อจำแนกตามสาขาที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสำนักงานใหญ่ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 รองลงมาคือ สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 สาขาย่อยอำเภอโคกศรีสุพรรณ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 สาขาย่อยอำเภอกุดบาก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 สาขาย่อยอำเภอภูพาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 สาขาย่อยอำเภอโพนนาแก้ว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 สาขาย่อยอำเภอต่างอย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และสาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 159 คน มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมารับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสำนักงานใหญ่ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
สกลนคร รายละเอียดดังตาราง 3-7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร รายด้าน

(n=400)

ด้าน ที่	ปัจจัยทางการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านโครงสร้าง	4.13	0.47	มาก
2	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.94	0.48	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	0.41	มาก
4	ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.44	มาก
	รวม	4.02	0.33	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาราย
ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้าน
เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.09$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
($\bar{X} = 3.96$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านโครงสร้าง รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ขั้นตอนการรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม	4.06	0.66	มาก
2	ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการบริการมีความ เหมาะสม	4.14	0.57	มาก
3	การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ ท่านไปรับบริการมีความรวดเร็ว	4.16	0.72	มาก
4	การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนก เป็นไปด้วยความรวดเร็ว	4.14	0.78	มาก
รวม		4.13	0.47	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านโครงสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(\bar{X} =4.13) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การติดต่อสื่อสาร
ของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านไปรับบริการมีความรวดเร็ว (\bar{X} =4.16) รองลงมาคือ
ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการบริการมีความเหมาะสม (\bar{X} =4.14) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความ
เหมาะสม (\bar{X} =4.06) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการขั้นตอน
การให้บริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม	4.05	0.77	มาก
2	ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครมีความรวดเร็ว	3.92	0.82	มาก
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีการนำ เทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการ บริการ	3.65	0.91	มาก
4	ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร มีความชัดเจนของข้อมูล	4.01	0.71	มาก
5	ขั้นตอนการดำเนินการบริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความชัดเจน	4.02	0.79	มาก
6	วิธีดำเนินการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สามารถตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังของท่าน	4.00	0.81	มาก
รวม		3.94	0.48	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง
ที่สุด คือ ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม
($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการดำเนินการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
สกลนคร มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.02$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดสกลนคร มีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.98	0.81	มาก
2	เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน	4.14	0.81	มาก
3	เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	3.89	0.70	มาก
4	เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีจิตใจรักการบริการประชาชน	3.83	0.70	มาก
รวม		3.96	0.41	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน ($\bar{X}=4.14$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.98$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีจิตใจรักการบริการประชาชน ($\bar{X}=3.83$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวก รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว	3.92	0.77	มาก
2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการเพื่อความถูกต้องของข้อมูล	3.94	0.77	มาก
3	เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	4.09	0.66	มาก
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	4.20	0.59	มาก
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.30	0.59	มาก
	รวม	4.09	0.44	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.92$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แสดงรายละเอียดดังตาราง 8-13

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร รายด้าน

(n=400)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.98	0.47	มาก
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.19	0.47	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.98	0.46	มาก
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.13	0.47	มาก
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.93	0.52	มาก
	รวม	4.03	0.33	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
รายชื่อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ จังหวัดสกลนคร จัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่าง เหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.17	0.73	มาก
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	3.99	0.72	มาก
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็ม ใจให้บริการ	3.68	0.88	มาก
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการ บริการที่มีความเหมาะสม	3.92	0.81	มาก
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้ คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.04	0.79	มาก
6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	4.08	0.78	มาก
รวม		3.98	0.47	มาก

จากตาราง 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
สกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
สกลนครจัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่างเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
($\bar{X}=4.17$) รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ให้กับผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น ($\bar{X}=4.08$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=3.68$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ (n=400)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.10	0.79	มาก
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม	4.17	0.77	มาก
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	4.19	0.64	มาก
4	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	4.19	0.65	มาก
5	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.28	0.65	มาก
รวม		4.19	0.47	มาก

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.28$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนอง

ความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.19$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.10$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.28	0.66	มาก
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	4.04	0.83	มาก
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทุกที่	3.88	0.71	มาก
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครจะตอบสนองท่านทันที	3.82	0.71	มาก
5	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	3.90	0.77	มาก
6	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีป้ายแสดงให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	3.94	0.75	มาก
	รวม	3.98	0.46	มาก

จากตาราง 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X}=4.28$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.04$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครจะตอบสนองท่านทันที ($\bar{X}=3.82$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มา
รับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	เจ้าหน้าที่มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.06	0.66	มาก
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินไม่รับสินบน	4.14	0.57	มาก
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	4.16	0.72	มาก
4	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงให้เห็นถึงการมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ	4.14	0.78	มาก
	รวม	4.13	0.47	มาก

จากตาราง 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.06$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รายข้อ

(n=400)

ข้อที่	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครอย่างเท่าเทียมกัน	4.01	0.71	มาก
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.65	0.91	มาก
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	3.92	0.82	มาก
4	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครปฏิบัติหน้าที่และยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.05	0.77	มาก
5	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	4.02	0.79	มาก
รวม		3.93	0.52	มาก

จากตาราง 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครปฏิบัติหน้าที่และยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\bar{X} = 4.02$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.65$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายละเอียดดังตาราง 14-20

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

(n=400)

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig.
	ชาย (170 คน)	หญิง (230 คน)		
1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.95	4.00	1.068	.286
2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.15	4.21	1.245	.214
3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.97	3.98	.162	.872
4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.10	4.14	.763	.446
5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.90	3.95	.985	.325
รวม	4.01	4.04	1.115	.260

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

(n=400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.534	3	.511	2.323	.075
	ภายในกลุ่ม	87.186	396	.220		
	รวม	88.720	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.520	3	.173	.788	.501
	ภายในกลุ่ม	87.023	396	.220		
	รวม	87.542	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.058	3	.019	.088	.966
	ภายในกลุ่ม	86.497	396	.218		
	รวม	86.555	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.977	3	.326	1.461	.225
	ภายในกลุ่ม	88.271	396	.223		
	รวม	89.249	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.930	3	.310	1.145	.330
	ภายในกลุ่ม	107.166	396	.271		
	รวม	108.096	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.332	3	.111	1.008	.389
	ภายในกลุ่ม	43.534	396	.110		
	รวม	43.866	399			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

(n=400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.284	2	.142	.638	.529
	ภายในกลุ่ม	88.436	397	.223		
	รวม	88.720	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.746	2	.373	1.706	.183
	ภายในกลุ่ม	86.796	397	.219		
	รวม	87.542	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.005	.021	.979
	ภายในกลุ่ม	86.546	397	.218		
	รวม	86.555	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.774	2	.387	1.736	.178
	ภายในกลุ่ม	88.475	397	.223		
	รวม	89.249	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.429	2	.215	.791	.454
	ภายในกลุ่ม	107.667	397	.271		
	รวม	108.096	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.087	2	.043	.392	.676
	ภายในกลุ่ม	43.780	397	.110		
	รวม	43.866	399			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ

(n=400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.979	5	.196	.879	.495
	ภายในกลุ่ม	87.742	394	.223		
	รวม	88.720	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.959	5	.392	1.804	.111
	ภายในกลุ่ม	85.583	394	.217		
	รวม	87.542	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.297	5	.059	.271	.929
	ภายในกลุ่ม	86.258	394	.219		
	รวม	86.555	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.634	5	.527	2.397	.037*
	ภายในกลุ่ม	86.614	394	.220		
	รวม	89.249	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.755	5	.151	.554	.735
	ภายในกลุ่ม	107.341	394	.272		
	รวม	108.096	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.537	5	.107	.977	.432
	ภายในกลุ่ม	43.329	394	.110		
	รวม	43.866	399			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม และไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน

(n=400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.317	3	.106	.473	.701
	ภายในกลุ่ม	88.404	396	.223		
	รวม	88.720	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.192	3	.064	.290	.833
	ภายในกลุ่ม	87.350	396	.221		
	รวม	87.542	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.115	3	.038	.176	.913
	ภายในกลุ่ม	86.440	396	.218		
	รวม	86.555	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.476	3	.159	.707	.548
	ภายในกลุ่ม	88.773	396	.224		
	รวม	89.249	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.574	3	.191	.705	.549
	ภายในกลุ่ม	107.521	396	.272		
	รวม	108.096	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.121	3	.040	.365	.778
	ภายในกลุ่ม	43.745	396	.110		
	รวม	43.866	399			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความถี่ของการ มาขอรับบริการต่อเดือน

(n=400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.171	2	.585	2.655	.072
	ภายในกลุ่ม	87.550	397	.221		
	รวม	88.720	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.968	2	.984	4.565	.011*
	ภายในกลุ่ม	85.574	397	.216		
	รวม	87.542	399			
การตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.605	2	.302	1.396	.249
	ภายในกลุ่ม	85.950	397	.216		
	รวม	86.555	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.379	2	.190	.847	.429
	ภายในกลุ่ม	88.869	397	.224		
	รวม	89.249	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.523	2	.762	2.837	.060
	ภายในกลุ่ม	106.572	397	.268		
	รวม	108.096	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.497	2	.248	2.274	.104
	ภายในกลุ่ม	43.369	397	.109		
	รวม	43.866	399			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน

ความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม และไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ (n=400)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.196	7	.599	2.780	.008**
	ภายในกลุ่ม	84.525	392	.216		
	รวม	88.720	399			
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	11.582	7	1.655	8.539	.000**
	ภายในกลุ่ม	75.960	392	.194		
	รวม	87.542	399			
การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.610	7	.801	3.881	.000**
	ภายในกลุ่ม	80.945	392	.206		
	รวม	86.555	399			
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.162	7	2.166	11.461	.000**
	ภายในกลุ่ม	74.086	392	.189		
	รวม	89.249	399			
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.757	7	.394	1.466	.178
	ภายในกลุ่ม	105.339	392	.269		
	รวม	108.096	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.700	7	.386	3.673	.001**
	ภายในกลุ่ม	41.166	392	.105		
	รวม	43.866	399			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ และ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s test) รายละเอียด ดังตาราง 21-25

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n=400)

สาขาที่รับบริการ	\bar{X}	สกลนคร	กุสุมาลย์	โคกศรีสุพรรณ	กุดบาก	ภูพาน	โพนนาแก้ว	ต่างอย	อากาศอำนวย
		4.09	4.07	4.03	4.05	4.07	4.05	4.01	3.81
สกลนคร	4.09		.02	.06	.04	.02	.04	.08	.28*
กุสุมาลย์	4.07			.04	.02	.00	.02	.06	.26*
โคกศรีสุพรรณ	4.03				.01	.04	.02	.02	.22
กุดบาก	4.05					.02	.00	.04	.24
ภูพาน	4.07						.02	.06	.26*
โพนนาแก้ว	4.05							.04	.24
ต่างอย	4.01								.20
อากาศอำนวย	3.81								

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มสาขาต่าง ๆ ที่รับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

3) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอภูพาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอภูพาน

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n=400)

สาขาที่รับบริการ	\bar{X}	สกลนคร	กุสุมาลย์	โคกศรีสุพรรณ	กุตบาก	ภูพาน	โพนนาแก้ว	ต่างอย	อากาศอำนวย
		4.13	3.95	3.89	3.98	4.09	.94	3.91	3.82
สกลนคร	4.13		.17	.24	.15	.03	.18	.21	.31*
กุสุมาลย์	3.95			.06	.02	.14	.01	.04	.13
โคกศรีสุพรรณ	3.89				.09	.20	.05	.02	.07
กุตบาก	3.98					.11	.03	.06	.15
ภูพาน	4.09						.15	.18	.27*
โพนนาแก้ว	3.94							.03	.12
ต่างอย	3.91								.09
อากาศอำนวย	3.82								

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มสาขาต่าง ๆ ที่รับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพ

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อย อำเภออากาศอำนวย

2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอภูพาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=400)

สาขาที่รับบริการ	\bar{X}	สกลนคร	กุสุมาลย์	โคกศรีสุพรรณ	กุตบัก	ภูพาน	โพนนาแก้ว	ต่างอย	อากาศอำนวย
		4.34	4.19	4.20	4.20	4.27	4.20	4.22	3.74
สกลนคร	4.34		.15	.14	.14	.07	.14	.12	.60*
กุสุมาลย์	4.19			.01	.01	.08	.01	.03	.45*
โคกศรีสุพรรณ	4.20				.00	.07	.00	.02	.46*
กุตบัก	4.20					.07	.00	.02	.46*
ภูพาน	4.27						.07	.06	.54*
โพนนาแก้ว	4.20							.02	.46*
ต่างอย	4.22								.48*
อากาศอำนวย	3.74								

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มสาขาต่าง ๆ ที่รับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 7 คู่ ได้แก่

- 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 3) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอโคกศรีสุพรรณ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 4) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุดบาก มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 5) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอภูพาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 6) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอโพนนาแก้ว มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 7) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอเต่างอย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test)

(n=400)

สาขาที่รับบริการ	\bar{X}	สกลนคร	กุสุมาลย์	โคกศรีสุพรรณ	กุตุบาก	ภูพาน	โพนนาแก้ว	ต่างอย	อากาศอำนวย
		3.88	4.05	4.01	4.20	4.07	4.01	3.83	3.84
สกลนคร	3.88		.16	.13	.32*	.16	.13	.05	.04
กุสุมาลย์	4.05			.03	.15	.02	.04	.22	.20
โคกศรีสุพรรณ	4.01				.19	.06	.00	.18	.17
กุตุบาก	4.20					.13	.19	.37*	.36*
ภูพาน	4.07						.06	.24	.23
โพนนาแก้ว	4.01							.18	.17
ต่างอย	3.83								.01
อากาศอำนวย	3.84								

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มสาขาต่าง ๆ ที่รับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุตุบาก มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสำนักงานใหญ่
- 2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุตุบาก มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 3) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุตุบาก มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอต่างอย

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

(n=400)

สาขาที่รับบริการ	\bar{X}	สกลนคร	กุสุมาลย์	โคกศรีสุพรรณ	กุตบาก	ภูพาน	โพนนาแก้ว	ต่างอย	อากาศอำนวย
		4.17	4.24	4.30	3.88	4.20	4.24	4.24	3.68
สกลนคร	4.17		.07	.13	.29	.03	.07	.07	.49*
กุสุมาลย์	4.24			.05	.36*	.04	.00	.00	.56*
โคกศรีสุพรรณ	4.30				.42*	.10	.05	.05	.62*
กุตบาก	3.88					.32	.36*	.36*	.20
ภูพาน	4.20						.04	.04	.52*
โพนนาแก้ว	4.24							.00	.56*
ต่างอย	4.24								.56*
อากาศอำนวย	3.68								

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มสาขาต่าง ๆ ที่รับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 10 คู่ ได้แก่

1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

3) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอโคกศรีสุพรรณ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

- 4) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอภูพาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 5) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอโพนนาแก้ว มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 6) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอต่างอย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย
- 7) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอต่างอย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุดบาก
- 8) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอโพนนาแก้ว มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุดบาก
- 9) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุดบาก
- 10) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอโคกศรีสุพรรณ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุดบาก

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 26-27

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552, หน้า 56)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 - 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังตาราง 26

ตาราง 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ตัวแปร	F ₁	F ₂	F ₃	F ₄	F	Q ₁	Q ₂	Q ₃	Q ₄	Q ₅	Q
ค่าเฉลี่ย	4.13	3.94	3.96	4.09	4.02	3.98	4.19	3.98	4.13	3.93	4.03
S.D.	0.47	0.48	0.41	0.44	0.33	0.47	0.47	0.46	0.47	0.52	0.33
F ₁		.209**	.133**	.632**	.659**	.365**	.218**	.213**	.700**	.240**	.588**
F ₂			.478**	.356**	.679**	.648**	.470**	.385**	.209**	.662**	.625**
F ₃				.280**	.622**	.396**	.401**	.662**	.133**	.407**	.610**
F ₄					.682**	.452**	.193**	.529**	.632**	.407**	.694**
F						.668**	.457**	.602**	.659**	.670**	.666**
Q ₁							.394**	.436**	.365**	.695**	.653**
Q ₂								.346**	.218**	.364**	.575**
Q ₃									.213**	.433**	.676**
Q ₄										.240**	.588**
Q ₅											.632**
Q											

จากตาราง 26 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (F) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (Q) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.666$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (Q) กับปัจจัยทางการบริหาร เป็นรายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (F₁) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.588$)
2. ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (F₂) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.625$)
3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (F₃) มีความสัมพันธ์กันในระดับ

ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.610$)

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก (F_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.694$)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (F) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม (Q) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.666$) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อผลในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แสดงรายละเอียดดังตาราง 27

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารส่งผลต่อคุณภาพ
การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	(β)	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.159	.049		3.210	.001		
โครงสร้าง (F ₁)	.196	.011	.280	18.642	.000	.296	3.313
กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ (F ₂)	.389	.009	.566	41.299	.000	.374	2.69
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (F ₃)	.189	.011	.231	17.320	.000	.328	3.209
เทคโนโลยีและ สิ่งอำนวยความสะดวก (F ₄)	.190	.012	.251	15.858	.000	.287	3.121

R=973, R²=.947, R^{2Adj}=.946, F=1.756E3, Sig.=.000**

จากตาราง 27 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร พบว่า ตัวแปรปัจจัยทางการบริหาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 94.60 (R^{2Adj}=.946) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรปัจจัยทางการบริหาร พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (F₂) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .566 ด้านโครงสร้าง (F₁) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .280 เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก (F₄) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .251 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (F₃) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .231 อธิบายได้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ยังมีปัจจัยทางการบริหารเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมาก ยังมีโครงสร้างมาก ยังมีเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกมาก และยังมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาก จะทำให้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มากขึ้นด้วย ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 ดังนั้น จึงนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนน

ดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .159 + .196(F_1) + .389(F_2) + .189(F_3) + .190(F_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .280(F_1) + .566(F_2) + .231(F_3) + .251(F_4)$$

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

รายละเอียดดังตาราง 28

ตาราง 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธ
การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	ปฏิเสธ
การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ปฏิเสธ
การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ปฏิเสธ
การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ปฏิเสธ
การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน	ปฏิเสธ

ตาราง 28 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ	ยอมรับ
ปัจจัยด้านโครงสร้างมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	ยอมรับ
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	ยอมรับ

จากตาราง 28 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ จึงยอมรับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร จึงยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมารับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 21.25

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.09$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

3. คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

4.1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4.2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4.3 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4.4 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม และไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe' s test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย

2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัวมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย 3) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย

4.5 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4.6 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความถี่ของการมาขอรับบริการ ต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม และไม่มีความแตกต่างกัน

4.7 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ และ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มสาขาต่าง ๆ ที่รับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสำนักงานใหญ่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย 2) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย 3) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอภูพาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอภูพาน

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร พบว่า ตัวแปรปัจจัยทางการบริหาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 94.60 (Adjusted $R^2=.946$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรปัจจัยทางการบริหาร พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (F_2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .566 ด้านโครงสร้าง (F_1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .280 เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก (F_4) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .251 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (F_3) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .231 โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .159 + .196(F_1) + .389(F_2) + .189(F_3) + .190(F_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .280(F_1) + .566(F_2) + .231(F_3) + .251(F_4)$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.09$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ โดยด้านโครงสร้าง ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านไปรับบริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการดำเนินการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.02$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 3.65$)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนกรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นบุคลากรต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณิตา ขุนทรง (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ

มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงานปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.93$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญและจำเป็นต่อ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ให้บริการลูกค้าหรือประชาชน เช่นเดียวกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วย คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะอาดสวยงาม ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพะชนะกันที่การให้ความสำคัญสะอาดกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้ นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตนเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ถูกใจ ประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะอาดสวยงามและง่ายต่อการจัดการ

โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดสกลนคร ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.28$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.19$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.10$) ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครปฏิบัติหน้าที่และยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ($\bar{X}=4.05$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ ($\bar{X}=4.02$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.65$)

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า หน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายเขตระบบจำหน่าย การรับคำร้องขอใช้ไฟ การติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการบริการ แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมายังปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาไฟฟ้ายดับ ไฟฟ้าตก การติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า การงดจ่ายไฟฟ้า ซึ่งเกิดจากขั้นตอนและระเบียบการให้บริการยุ่งยาก การบริการเกิดความล่าช้า พนักงานทำงานผิดพลาด อัตรากำลังของจำนวนพนักงานไม่เพียงพอหรือเครื่องมือไม่ทันสมัย สิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตระหนักอยู่เสมอ คือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรและประชาชนมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิงอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณิชฐ์ โสรส (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย : ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาเชิงปริมาณผลการวิเคราะห์ระดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการรับรู้บริการและข่าวสาร ณ ที่ทำการ ไปรษณีย์ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณิศา ชุนทรง (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการและความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความสามารถ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านจดหน่วย/ พิมพ์บิล อยู่ในระดับดี และลำดับถัดไป คือ ด้านความมั่นคง ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเข้าใจ ด้านการสื่อสาร ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ เพ็ญกุล (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มี เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกัญญา จันทรุท (2557) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา

สูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลีทริชัย บำเพ็ญเพียร (2557) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้ไฟต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ส่วนคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ จึงยอมรับสมมติฐานโดยประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ที่สำนักงานใหญ่ สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ และสาขาย่อยอำเภอภูพาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

4.. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\beta=.566$) ด้านโครงสร้าง ($\beta=.280$) ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\beta=.251$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\beta=.231$) และปัจจัยการบริหารดังกล่าว สามารถรวมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 94.60 (Adjusted $R^2=.946$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในการบริหารงานของทุกองค์การ รวมทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการที่จะทำให้การบริหารงานต่างๆ สำเร็จได้ ประกอบด้วย ทรัพยากรการบริหาร 4 อย่างที่เรียกว่า “4M” ซึ่งได้แก่ บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อการผลิตหรือการบริการที่เติบโตและพัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการที่เติบโตและพัฒนาขึ้นไปอย่างรวดเร็วทำให้ทรัพยากรเพียง 4 ประการเริ่มไม่เพียงพอสำหรับเป้าหมาย จึงได้เพิ่มขึ้นอีก

2 M's เป็น 6 M's ได้แก่ เครื่องจักรกล (Machine) และ การตลาด/การประชาสัมพันธ์ (Market) ในขณะที่เดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญ หรือคุณค่าของจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมีมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มขวัญและกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7 M's ซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ดังนั้น การปฏิบัติงานของงานสอบสวน สังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร จะมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพมากเพียงใดขึ้นอยู่กับทรัพยากรการบริหารจัดการ ทั้ง 7 อย่าง ที่เรียกว่า “7M” ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ทรัพยากรในองค์กรที่ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญ ที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร รวมทั้ง Harold J. Leavitt (1964, pp. 315-325) ได้กล่าวถึงองค์การในลักษณะ ของระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่คงที่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยของ องค์การ 4 ประการ ได้แก่ โครงสร้าง เทคโนโลยี คน และงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งย่อมส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย โดย Leavitt กล่าวว่า การแก้ปัญหาขององค์การนั้นสามารถแก้ไขได้จากปัจจัย 3 ประการ คือ โครงสร้าง โดยการเปลี่ยนโครงสร้างของกระแสนงาน สายการบังคับบัญชาเทคโนโลยี โดยการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ดีขึ้น คน หรือ บุคลากร โดยการเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม และจำนวนบุคลากร และจะต้องไม่ลืมว่าปัจจัยทุกตัวเกี่ยวข้องกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งย่อมส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ซึ่ง Harold J. Leavitt (1964) ยังได้อธิบายถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงปัจจัยขององค์การไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอาจแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโดยการประยุกต์กับหลักการออกแบบองค์การแบบดั้งเดิม ให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านและสายการบังคับบัญชา เปลี่ยนแปลงขนาดของการควบคุมขอบเขตของความรับผิดชอบระดับการบริหาร การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโดยการกระจายอำนาจเป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง โดยการปรับโครงสร้างของแต่ละแผนงานให้เหมาะสมกับงานหรือสภาพแวดล้อมภายนอกของแผนงาน การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างโดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระแสนงานภายในองค์การ กระแสนงานที่เหมาะสมนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิต กำลังใจ และความพอใจให้สูงขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญฉวีวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ซิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณิดา ชุนทรง (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรปัจจัยการบริหาร องค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ได้ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาล ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและพัฒนา ปัจจัยทางการบริหาร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยควรมีการนำ เทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการให้มากขึ้น และจัดระบบการบริการ ให้มีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการจัดฝึกอบรมและ ปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงออกซึ่งความเป็นผู้มี จิตใจรักการบริการประชาชน และแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรเสริมสร้างและพัฒนา คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้มารับบริการ โดยการจัดฝึกอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เพื่อให้คำอธิบาย แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ ให้มีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และควรจัดสรรเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการให้มีความเหมาะสม

1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สาขาย่อยอำเภอภูพาน ให้มากที่สุด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สาขาอื่น ๆ

1.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเป็นรูปแบบตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามลำดับ โดยควรเน้นการจัดระบบการบริการให้มีความเหมาะสม มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครได้รับการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอยู่เสมอ เพื่อให้การรับบริการของประชาชนมีความรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดข้างเคียง เช่น นครพนม มุกดาหาร เพื่อที่จะได้ทราบปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในแต่ละจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2555). *กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ.* เข้าถึงได้จาก www.pea.co.th/introduction/Documents/นโยบายองค์กร.pdf
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร. (2563). *สรุปผลการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ปี 2563*. สกลนคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2550). *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: กราฟิเคอแมท.
- จรัสพงษ์ จงมีสุข. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุบุญณ์ ปาณานนท์. (2550). การสรรคจุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสารการท่องเที่ยว*. หน้า 11 – 12.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ. (2542). *สภาพแวดล้อมขององค์การ การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันความรับผิดชอบด้านสังคมและจริยธรรมในองค์การและการจัดการ*. *อมรศักดิ์ บุญเรืองบรรณาธิการ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.

- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2551). *โครงการวิจัยการศึกษาภาพอนาคตและเส้นทาง
สู่หลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าที่ยั่งยืนของประเทศไทย*. นนทบุรี: สถาบันวิจัย
ระบบสาธารณสุข.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชญาณิชฐ์ โสรส. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงาน
ทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและ
ประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*.
ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2560). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะและการจัดการภาครัฐ. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล
รามาศิบัติ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ธนกร จินตพละ. (2554). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลของสำนักงาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์. บธ.ม.
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สาขาชัยเชิน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิบูลย์ เพ็ญกัญ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2550). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการและการบริหารจัดการที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทร์เพช. นพพร ณะชัยพันธ์. (2550) *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- นันทพันธ์ ชิงเกษมวงศ์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา บางกอกน้อย*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประไพ กลมเกลี้ยง. (2551). *คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พรรณิดา ชุนทรง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2556). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงาน
บัญชีในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภัทรพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ
และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- ศศิธร รุจนเวช. (2559). *การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*.
เอกสารประกอบการสอน. นครปฐม: มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- ศุภกัญญา จันทรุทกษา. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. รายงานโครงการเฉพาะ
บุคคลปริญญามหาบัณฑิต. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สมคิด บางโม. (2557). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2556). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- สมภพ เต็งทับทิม. (2558). *หลักนิติธรรมกับการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*.
กรุงเทพฯ: วิทยาลัยรัฐธรรมนญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- สมิต ลัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)*
พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิทธิชัย บาเพ็ญเพียร. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมือง
พัทธยา
จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- อนวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของ
บริการสุขภาพในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,
- อโนทัย ตริวานิช. (2552). *สถิติธุรกิจ*. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ ขอนแก่นการพิมพ์.
- อาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ. (2562). *ปัจจัยด้านคุณภาพ
การให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารสงเคราะห์
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้า.

- Benamati, J. and Rajkumar, T. M. (2008). An Outsourcing Acceptance Model: An Application of TAM to Application Development Outsourcing Decisions. *Information Resource Management Journal*. 21, 2 (April–June): 80–102.
- Burns, N., and Grove, S. K. (2001). *The practice of nursing research: Conduct, critique, & utilization* (4th ed.) Philadelphia: W.B. Saunders.
- Chang, H. H. and Lui, S. W. (2008). The impact of customer interface quality, satisfaction and switching cost on e-loyalty: Internet experience as a moderator. *Computer in Human Behavior*. 24: 2927–2944.
- Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.
- Daniel Katz and Robert L. Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Willey & Sons Inc.
- Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw–Hill/Irwin.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, Strategy and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw–Hill.
- Forsythe, Perry. (2005). (online). *The Role of Service Quality as a Determinant of Customer Satisfaction in Residential Construction*. [cited 2016 July 23]. Available from: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/f307985>.
- Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) A available from: <http://search.proquest.com/docview/2138079387B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3> p. 20.
- Harold J. Leavitt and Louis R. Pondy. (1964). *Managerial Psychology*. Chicago: The University of Chicago.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Principles of marketing*. (10th ed.). New Jersey: Prentice–Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey:

Prentice–Hall.

LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw – Hill Book Company.

Malhotra Naresh K, Mark Peterson (2006). *Basic Marketing Research: A Decision–
Making Approach*. New Jersey: Prentice Hall, Second Edition.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*.
New York: McGraw–Hill Book.

Naresh K. Malhotra. (2006). *Marketing Research*. 5th ed. Upper Saddle River,
NJ: PrenticeHall.

Nguyen. (2006). *Doan Thuy Thi. Service Recovery: A recon centralization Doctoral
Dissertation*, School of Business, The University of Queensland.

Parasuraman and et. al (1990) *Delivering Service Quality: Planning customer
Perceptions and Expectation*. New York. Fress.

Peter. P. J. and H. Donnelly.Jr. (2004). *Marketing Management: Knowledge and
Skills 7 ed*. New York: McGraw – Hill.

Robbins, S. P. (1990). *Organization theory: Structure, design and applications*.
(3^d ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.

Scott, W. R. (1992). *Organizations: Rational, Natural and Open Systems* (3rd ed.).
New Jersey: Prentice–Hall.

Shih. S. (2 July 2006). *Effects of culture on service quality and customer satisfaction
ratings*. (Online). Available: <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=5&did=1068254051&SrchMode=1&si>.

Wood Sheena, Webb Paul and Page, Steve. (2007). *Measurement of Customer
satisfaction and Performance Measurement within a local Government
Framework*. England: University of Chester.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service:
Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชاکกริต ชาญชิตปรีชา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสันติภาพ วะชุม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาครณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อให้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสันติภาพ วะชุม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๔ ๗๘๗๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสันติภาพ วะชุม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสันติภาพ วะชุม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๙ ๗๘๗๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย

๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสันติภาพ วะชุม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โสมง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสันติภาพ วะชุม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๙ ๗๘๗๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถนนิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายพีร ฮามวงศ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสันติภาพ วะชุม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๔๗ ๐๒๒๔

โทรสาร ๐ ๔๒๔๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสันติภาพ วะชุม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๔ ๗๘๗๔

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๗๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอคุลย์ มิตต์สสา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายสันติภาพ วะชุม รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๓ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายสันติภาพ วะชุม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๖๘๒๔ ๗๘๗๙

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๑๘๘



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตยืมเครื่องใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศรณารายณ์ ณะเกษ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๓๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญากรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอยืมเครื่องใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๐๑๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขออนุญาตยืมท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศรณารายณ์ ณะเกษ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๓๒๘ ๕๐๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๙๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศรณารายณ์ ณะเกษ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โรสง เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ไปรับรอง ๐๑๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศรณารายณ์ ณะเกษ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๓๒๘ ๕๐๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๙๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายศรณารายณ์ ณะเกษ รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๒๔๒๖๔๒๓๑๓๗ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญากรณ์ สวัสดิ์โรส เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๐๑๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชัยคุณ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายศรณารายณ์ ณะเกษ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๓๓๒๘ ๕๐๘๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคกริต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ตำแหน่ง กรรมการหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สกลนคร
4. นายยุทธศักดิ์ ระดมสุข ตำแหน่ง หัวหน้าแผนก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดสกลนคร
5. นายเนตรชนก เหง้าละคร ตำแหน่ง วิศวกรแผนกมิเตอร์ การไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รหัสของแบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอ

ความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

*** ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***

นายศรนารายณ์ ณะเกษ

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 12

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี
 2. 31-45 ปี
 3. 46-60 ปี
 4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกร
 2. ค้าขาย
 3. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
 4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
 5. รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 6. อาชีพอื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท
 2. 10,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท
 4. ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

6. ความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน

1. เดือนละ 1 ครั้ง 2. มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง
3. นานกว่านั้น

7. สาขาที่รับบริการ

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสำนักงานใหญ่
2. สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์
3. สาขาย่อยอำเภอโคกศรีสุพรรณ
4. สาขาย่อยอำเภอกุดบาก
5. สาขาย่อยอำเภอภูพาน
6. สาขาย่อยอำเภอโพนนาแก้ว
7. สาขาย่อยอำเภอต่างย่อย
8. สาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับปัจจัยการบริหาร ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านโครงสร้าง						
1	ขั้นตอนการรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม					
2	ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการบริการมีความเหมาะสม					
3	การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านไปรับบริการมีความรวดเร็ว					
4	การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					

ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1					
ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม					
2					
ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครมีความ รวดเร็ว					
3					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการบริการ					
4					
ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร มีความชัดเจนของข้อมูล					
5					
ขั้นตอนการดำเนินการบริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความชัดเจน					
6					
วิธีดำเนินการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สามารถตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังของท่าน					
ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1					
เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนคร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2					
เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนคร แสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีความรู้ ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน					
3					
เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในงาน ที่รับผิดชอบ					

ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)					
4 ขอบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีจิตใ้รักการ บริการประชาชน					
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว					
2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการ นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ เพื่อความถูกต้องของข้อมูล					
3 เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ					
4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ สำหรับการให้บริการ					
5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการ ปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการและ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

**ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ว่าอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ในระดับน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ จังหวัดสกลนคร จัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่างเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย					
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีอัธยาศัยไมตรีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)						
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น					
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						
1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้					
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม					
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
4	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ					
5	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ให้ความเอาใจใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตาม กำหนดเวลา					
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ					
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่					
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครจะตอบสนองท่านทันที					
5	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มา รับบริการ					
6	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครมีป้ายแสดงให้ผู้มารับบริการทราบ อย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการ					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ						
1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อ สงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน					

ประเด็น/ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (ต่อ)					
3 เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการราย หนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ					
4 เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครแสดงให้เห็นถึงการมีทักษะความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ					
การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ					
1 ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครอย่างเท่าเทียมกัน					
2 เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย					
3 เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำ ให้แก่ผู้มารับบริการ					
4 เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สกลนครปฏิบัติหน้าที่และยึดถือผลประโยชน์ ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
5 ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เห็นว่าผู้มารับบริการคือคน สำคัญ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดเขียนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ****

ภาคผนวก ง

สรุปค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

สกลนคร

1. ด้านโครงสร้าง

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

4. ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

สกลนคร

1. ด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

2. ด้านความสามารถ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

3. ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

	แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1.	ปัจจัยการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร	.878	ใช้ได้
	1.1 ด้านโครงสร้าง	.842	ใช้ได้
	1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	.838	ใช้ได้
	1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.848	ใช้ได้
	1.4 ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก	.839	ใช้ได้
2.	คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร	.888	ใช้ได้
	2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.869	ใช้ได้
	2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.847	ใช้ได้
	2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	.854	ใช้ได้
	2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	.835	ใช้ได้
	2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	.849	ใช้ได้
	ภาพรวมทั้งฉบับ	.891	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ด้านโครงสร้าง		ค่าอำนาจจำแนก
1	ขั้นตอนการรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความเหมาะสม	.740
2	ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการบริการมีความเหมาะสม	.749
3	การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านไปรับบริการมีความรวดเร็ว	.686
4	การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	.784
ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1	ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความเหมาะสม	.665
2	ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความรวดเร็ว	.785
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีการนำเทคโนโลยี และ เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	.871
4	ระบบการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความชัดเจนของข้อมูล	.854
5	ขั้นตอนการดำเนินการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีความชัดเจน	.827
6	วิธีดำเนินการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของท่าน	.864

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	.862
2	เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน	.863
3	เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	.777
4	ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีจิตใจรักการบริการประชาชน	.841
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก		
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว	.850
2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการเพื่อความถูกต้องของข้อมูล	.893
3	เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	.889
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	.862
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	.791

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ จังหวัดสกลนคร จัดการสถานที่เพื่อการรับบริการอย่างเหมาะสม สะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย	.921
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	.895
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีอัธยาศัยไมตรีมี ความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	.790
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีเครื่องมืออุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการที่มีความเหมาะสม	.875
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว	.796
6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	.861
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้		
1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้บริการตรง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	.816
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีการให้บริการที่ ถูกต้องเหมาะสม	.739
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครดูแลเอาใจใส่และ ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	.650
4	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีความจริงใจ และตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	.801
5	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ให้ความเอาใจ ใส่กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	.920

ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	.929
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	.864
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที	.904
4	หากท่านต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครจะตอบสนองท่านทันที	.910
5	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	.833
6	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครมีป้ายแสดงให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ	.789
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ		
1	เจ้าหน้าที่มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	.854
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	.863
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครไม่เปิดเผยข้อมูลผู้มารับบริการรายหนึ่งรายใด ให้ผู้มารับบริการรายอื่นทราบ	.865
4	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงให้เห็นถึงการมีทักษะความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ	.816

การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ท่านรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครอย่างเท่าเทียมกัน	.863
2	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครให้คำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	.765
3	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ	.758
4	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครปฏิบัติหน้าที่และยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	.809
5	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เห็นว่าผู้มารับบริการคือคนสำคัญ	.769

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ศรณารายณ์ ณะเกษ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 22 เดือน มกราคม พ.ศ. 2527
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 876 ถนนเสรีไทย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 47000 โทรศัพท์ 0933285080
ตำแหน่งปัจจุบัน	พนักงานช่างปฏิบัติงาน ระดับ 5
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาช่างเทคนิคโลหะ
พ.ศ. 2553	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
พ.ศ. 2550	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (แขนงเทคโนโลยีการผลิต)
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2556 ถึงปัจจุบัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร