

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร

## FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY SAKON NAKHON PROVINCE

ศรณารายณ์ ณะเกษ<sup>1</sup>, ละมัย ร่มเย็น\*<sup>2</sup>  
Sornnarai Naketh<sup>1</sup>, Lamai Romyen\*<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

<sup>1,\*2</sup>Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajbhat University, Thailand

Corresponding author's e-mail: sornnarai.naked@gmail.com<sup>1</sup>, lamairomyen@hotmail.com\*<sup>2</sup>

Received: June 06, 2023

Revised: July 18, 2023

Accepted: August 08, 2023

### บทคัดย่อ

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เป็นงานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง ซึ่งเมื่อหน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .389-.840 ค่าความเชื่อมั่น .856 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยทางการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 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

## Abstract

Sakon Nakhon Province Electricity Authority provides direct service. To people when an agency has good service quality, it will increase people's confidence. 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 classified by personal characteristics, and 3) to study the influence of structural factors service process, service personnel and facilities that affect the service quality of Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority. The sample group consists of 400 people who contacted Sakon Nakhon Provincial Electricity using a simple random sampling method. The questionnaire was used as a tool to collect data, the IOC value ranged from 0.80–1.00, the classification power was between .389 – .840, the confidence value .856 and the statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation standard t-test, One-way ANOVA and multiple regression analysis. The results showed that 1) administrative factors of the Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority Overall. 2) According to personal characteristic branches was a statistically significant difference at the .05 level, except gender, age, level, occupation, average monthly income and the frequency of service requests per month 3) Administrative factors effecting Sakon Nakhon Provincial Electricity Authority's service quality ( $=.566$ ), structure ( $=.280$ ), technology and facilities ( $=.251$ ), service personnel ( $=.231$ ), and management factor jointly forecast the level of service 94.60% ( $R^{2Adj}=.946$ ) with a statistically significant level at .05

**Keyword:** service quality; administrative factors; provincial electricity authority

## ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ประเทศไทยมีหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบด้านการให้บริการสาธารณูปโภคด้านพลังงานไฟฟ้า เพื่อผลิต จัดหา และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวน 3 รัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ. หรือ PEA) การ ไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและสำหรับ กฟภ. พัฒนาและขยายเขตระบบไฟฟ้าให้บริการ ประชาชนและผู้ประกอบการเข้าถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึง ประชาชนในพื้นที่ชนบทที่ห่างไกลยังไม่มีไฟฟ้าใช้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority : PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจ ด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 โดยมีทุนเริ่มแรกจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในกำกับดูแลจำนวน 117 แห่ง ต่อมาจึงได้รับการจัดตั้งตาม พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรับช่วงภารกิจขององค์การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคมาดำเนินการต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิตจัดให้ได้มาจัดส่งและ จัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขต รับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) จัดหาและให้บริการพลังงาน

ไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้มาตรฐานสากล 2) ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้ เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง 3) มีการบริหาร การจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2555, หน้า 6)

กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ มีผลกระทบต่อกิจการอื่นโดยรวม การจัดหา จัดจำหน่ายให้เป็นไปอย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีความมั่นคงในการก่อสร้างระบบจำหน่าย สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ พร้อมจ่ายแรงดันที่ได้พิกัดตามมาตรฐานของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ และที่สำคัญยิ่งต้องจำหน่ายในราคาที่ถูก ยุติธรรม ไม่แพงเกินความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลทำให้ต้นทุนของกิจการอื่นที่ใช้ไฟฟ้าในการผลิตสินค้าและบริการสูงตามไปด้วย กิจการไฟฟ้าเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่จำเป็นต้องมีผลตอบแทนในการดำเนินงานหรือผลกำไรต่ำ ในอดีตภาคเอกชนยังไม่มีความพร้อมทั้งในด้านเงินทุนและความสามารถที่จะเข้ามาดำเนินการในเรื่องการผลิต จัดหา จัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องเข้าควบคุมการดำเนินงานของกิจการไฟฟ้าให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐบาลจึงมีการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรของรัฐ พ.ศ. 2496 เพื่อให้รัฐบาลสามารถเข้าไปแทรกแซงในเศรษฐกิจหลายสาขาเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านอุปโภคบริโภคของประชาชนให้เพียงพอ เพื่อบูรณะ ฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมให้เจริญก้าวหน้า โดยรัฐบาลมีฐานะเปรียบเสมือนเป็นผู้คอยคุ้มกันส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และจัดหาแหล่งเงินทุนจากต่างประเทศเพื่อสร้างสภาพคล่องในการดำเนินงานโดยมีรัฐบาลเป็นผู้ค้ำประกันให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้น (สมภพ เต็งทับทิม, 2558)

หน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนใน ส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตจังหวัดสกลนคร ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการบริการ แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมายังปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาไฟฟ้ายัด ไฟฟ้าตก ขึ้นตอนและระเบียบ การบริการยุ่งยาก บริการล่าช้า พนักงานทำงานผิดพลาด หรือเครื่องมือไม่ทันสมัย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร, 2563) ในส่วนของงานให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เป็นงานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง ซึ่งประชาชนผู้มารับบริการย่อมจะต้องคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งเมื่อหน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น นอกจากนั้นการบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่หน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุด โดยประเมินประสิทธิผลการบริหารงาน ของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร และปัจจัยการบริหารงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการบริหารงาน ของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อันได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและสิ่ง

อำนวยความสะดวก จะทำให้การบริหาร การพัฒนา และการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร มากน้อยเพียงใด ตลอดจนมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงองค์กรและบุคลากร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แกไขปรับปรุงพัฒนาด้านการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกระดับอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) เสนอโมเดล SERVQUAL แบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 มิติ ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles): ลักษณะที่ปรากฏทางกายภาพของบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องแต่งกายของพนักงาน ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Brown & Bitner, 2000) 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability): ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ถูกต้อง ตรงเวลา และสม่ำเสมอตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง (Levesque & Parasuraman, 1998) 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness): ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันที และเต็มใจที่จะช่วยเหลือ (Bitner & Hubbert, 1994) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance): ความสามารถของผู้ให้บริการในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการว่าพนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) และ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการผู้ใช้บริการ (Empathy): ความสามารถของผู้ให้บริการในการเข้าใจความต้องการ ความรู้สึก และอารมณ์ของผู้รับบริการ และสามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ (Petrick & Zufrydt, 1992) ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการที่ดี นำมา

ซึ่งผลประโยชน์มากมายต่อธุรกิจ ดังนี้ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า: ลูกค้าที่ได้รับบริการที่มีคุณภาพ จะรู้สึกพึงพอใจ และมีความภักดีต่อแบรนด์ (Brady & Cronin, 2001) เพิ่มยอดขาย: ลูกค้าที่พึงพอใจ มักจะบอกต่อ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ลดต้นทุน: การลดข้อร้องเรียน และการคืนสินค้า ช่วยลดต้นทุนให้กับธุรกิจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี: ชื่อเสียงที่ดี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดึงดูดลูกค้าใหม่ อย่างไรก็ตาม การให้บริการที่มีคุณภาพ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กร องค์กรควรมีกฤษฎี และแนวทางที่ชัดเจน ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะ และความรู้ ที่จำเป็นในการให้บริการ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์การ

ปัจจัยทางการบริหารองค์การ มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อประสิทธิภาพ องค์กรที่มีโครงสร้างที่เหมาะสมจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ทฤษฎีโครงสร้างทางการบริหาร (Weber, 1947) เสนอให้มีลำดับขั้นที่ชัดเจน การแบ่งงานที่เฉพาะเจาะจง และระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2) ทฤษฎีระบบ (Bertalanffy, 1968) มององค์การเป็นระบบที่มีองค์ประกอบต่างๆ เชื่อมโยงกัน การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบหนึ่งจะส่งผลต่อองค์ประกอบอื่น ๆ 3) ทฤษฎีสถานการณ์ (Burns & Stalker, 1961) เสนอว่าโครงสร้างองค์การที่ดีที่สุดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม กลยุทธ์ และเทคโนโลยี

2. กระบวนการทำงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ทฤษฎีกระบวนการทางธุรกิจ (Davenport, 1993) มุ่งเน้นไปที่การออกแบบ วิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2) ทฤษฎีการให้บริการ (Grönroos, 2016) มุ่งเน้นไปที่การออกแบบและจัดส่งบริการที่มีคุณภาพ 3) ทฤษฎีการวัดผลประสิทธิภาพ (Neely & Adams, 2000) มุ่งเน้นไปที่การวัดผลและประเมินผลของกระบวนการทำงาน

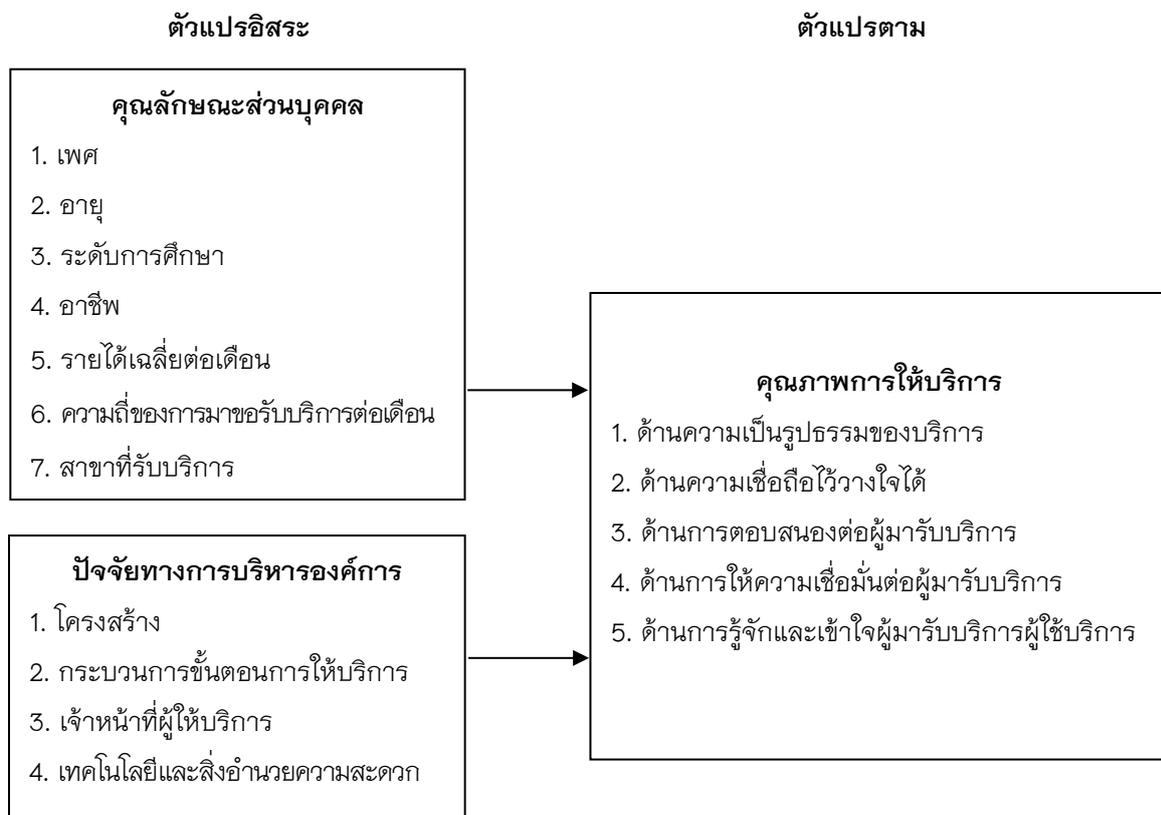
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือทรัพยากรมนุษย์ที่ขับเคลื่อนองค์กร พนักงานที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Maslow, 1943) อธิบายปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานทำงาน 2) ทฤษฎีความเป็นผู้นำ (Bass, 1981) อธิบายลักษณะและพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ 3) ทฤษฎีทีม (Katzenbach & Smith, 1993) อธิบายวิธีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในทีม

4. เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ทฤษฎีระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2016) มุ่งเน้นไปที่การออกแบบ พัฒนา และใช้งานระบบสารสนเทศ 2) ทฤษฎีการจัดการความรู้ (Nonaka & Takeuchi, 1995) อธิบายวิธีการสร้าง ถ่ายทอด และใช้ประโยชน์จากความรู้ในองค์กร

ทั้งนี้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องบูรณาการปัจจัยทั้งสิ้นเข้าด้วยกัน โครงสร้างที่เหมาะสม กระบวนการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) แนวคิดการบริการองค์การของ (Harold, 1964) 2) ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p. 28), (Lovelock, 1996, pp. 464-466) มาประยุกต์ใช้แบบบูรณาการและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

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

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.389-0.840 และค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ .856

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ในระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน พ.ศ. 2565 จำนวน 400 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)

3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ระดับ 1) ปัจจัยทางการบริหารองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร และ 2) คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร รายด้าน

ด้านที่	ปัจจัยทางการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านโครงสร้าง	4.13	.47	มาก
2	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.94	.48	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	.41	มาก
4	ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	.44	มาก
	รวม	4.02	.33	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์การของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) 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

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร รายด้าน

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.98	.47	มาก
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.19	.47	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	3.98	.46	มาก
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	4.13	.47	มาก
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.93	.52	มาก
	รวม	4.03	.33	มาก

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

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

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 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้ค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน และสาขาที่รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	.332	3	.111	1.008	.389
	ภายในกลุ่ม	43.534	396	.110		
	รวม	43.866	399			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.087	2	.043	.392	.676
	ภายในกลุ่ม	43.780	397	.110		
	รวม	43.866	399			

อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.537	5	.107	.977	.432
	ภายในกลุ่ม	43.329	394	.110		
	รวม	43.866	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	.121	3	.040	.365	.778
	ภายในกลุ่ม	43.745	396	.110		
	รวม	43.866	399			
ความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	.497	2	.248	2.274	.104
	ภายในกลุ่ม	43.369	397	.109		
	รวม	43.866	399			
สาขาที่รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.700	7	.386	3.673	.001**
	ภายในกลุ่ม	41.166	392	.105		
	รวม	43.866	399			

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	$(\beta)$	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.159	.049		3.210	.001		
โครงสร้าง (F <sub>1</sub> )	.196	.011	.280	18.642	.000	.296	3.313
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (F <sub>2</sub> )	.389	.009	.566	41.299	.000	.374	2.69

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.error	$(\beta)$	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
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

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

จากตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร พบว่า ตัวแปรปัจจัยทางการบริหารองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 94.60 ( $R^{2Adj}=.946$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรปัจจัยทางการบริหารองค์การ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $F_2$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .566 ด้านโครงสร้าง ( $F_1$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .280 เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ( $F_4$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .251 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $F_3$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .231

### การอภิปรายผล

1. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ของการมาขอรับบริการต่อเดือน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิบูลย์ เฟื่องกฤษ, 2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอดงศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอดงศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอดงศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศุภกัญญา จันทรุกษา, 2557) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร, 2557) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้ไฟต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาที่รับบริการ จึงยอมรับสมมติฐาน โดยประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครที่สำนักงานใหญ่ สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์ และสาขาย่อยอำเภอกุพาน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ สูงกว่าผู้ที่มาขอรับบริการที่สาขาย่อยอำเภอกุสุมาลย์

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $F_2$ ) ( $\beta=.566$ ) ด้านโครงสร้าง ( $F_1$ ) ( $\beta=.280$ ) ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ( $F_4$ ) ( $\beta=.251$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $F_3$ ) ( $\beta=.231$ ) และปัจจัยการบริหารดังกล่าว สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 94.60 (Adjusted  $R^2 = .946$ ) จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าในการบริหารงานของทุกองค์การ รวมทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการที่จะทำให้การบริหารงานต่าง ๆ สำเร็จได้ ประกอบด้วยทรัพยากรการบริหาร 4 อย่างที่เรียกว่า “4M” ซึ่งได้แก่ บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อการประมวลผลหรือการบริการที่เติบโต 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 โดยการ เปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม และจำนวนบุคลากร และจะต้องไม่ลืมว่าปัจจัยทุกตัวเกี่ยวข้องกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งย่อมส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พรณิดา ขุนทรง, 2558) พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ได้ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี

## องค์ความรู้ใหม่

งานบริการที่มีประชาชนมารับบริการโดยตรง หน่วยงานผู้ให้บริการต้องให้บริการตรงต่อประชาชน หากหน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดีแล้วย่อมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการบริหารและคุณภาพการให้บริการ ทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการปรับปรุงการให้บริการตามปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยทางการบริหารองค์การ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยควรมีการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการให้มากขึ้น และจัดระบบการบริการให้มีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการจัดฝึกอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครแสดงออกซึ่งความเป็นผู้มีจิตใจรักการบริการประชาชน และแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ โดยการจัดฝึกอบรมและปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพื่อให้คำอธิบายแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา มีการแนะนำที่ดีให้แก่ผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้มีอัธยาศัยไมตรี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และควรจัดสรรเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการให้มีความเหมาะสม

1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสาขาย่อยอำเภอภูพาน ให้มากที่สุด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสาขาย่อยอำเภออากาศอำนวย มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนคร สาขาอื่น ๆ

1.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเป็นรูปแบบตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ตามลำดับ โดยควรเน้นการจัดระบบการบริการให้มีความเหมาะสม มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครได้รับการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอยู่เสมอ เพื่อให้การรับบริการของประชาชนมีความรวดเร็ว

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดข้างเคียง เช่น นครพนม มุกดาหาร เพื่อที่จะได้ทราบปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในแต่ละจังหวัด

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรศึกษา เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาเชิงคุณภาพทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เองและจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนครเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร. (2563). *สรุปผลการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ปี 2563*. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2555). *กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ.* จาก <http://www.pea.co.th/introduction/Documents/นโยบายองค์กร.pdf>
- จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร. (2549). *การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชญานิษฐ์ โสรส. (2559). *คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2560). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษา เทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรณิดา ชุนทรง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิบูลย์ เพ็ญกุล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี*. *วารสารเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร* 6(10), 57-70.
- ศุภกัญญา จันทร์อุษา. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สมภพ เต็งทับทิม. (2558). *หลักนิติธรรมกับการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- สิทธิชัย บาเพ็ญเพียร. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Bass, B. M. (1981). *Transformational leadership: Enhancing employee performance and organizational consciousness*. London: Lexington Books. (Although not mentioned in your list, this reference was included in a previous response.)
- Bertalanffy, L. v. (1968). *General theory of systems: Foundations, development, applications*. George Braziller.
- Burns, P. M., & Stalker, G. M. (1961). *The management of innovation*. London: Tavistock Publications.
- Davenport, T. H. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business Press.
- Grönroos, C. (2016). *Service management and marketing: Customer management for service competitiveness*. John Wiley & Sons.

- Katzenbach, R. L., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating high-performance groups to achieve collective success*. Harper Business.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Information systems management, Managing the digital enterprise*. Pearson.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370–396.
- Neely, A., & Adams, C. (2000). *The performance measurement handbook*. Butterworth–Heinemann.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *Creating knowledge in the company*. Routledge.
- Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization*. Oxford University Press.

