



ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอศรีราชา



กมลรัตน์ นรี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอศรีราชา



กมลรัตน์ นริ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

SERVICE EFFICIENCY TO PEOPLE AS SERVICE USERS OF THE SRIRACHA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



KAMONRAT HSIU


AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
BURAPHA UNIVERSITY

2020

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ กมลรัตน์ ตรี ฉบบนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

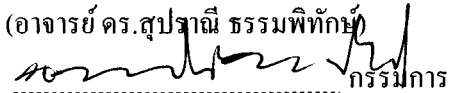
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

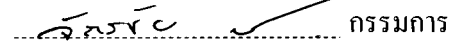
 ประธาน

(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)
 กรรมการ

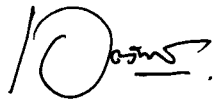
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิจจุเซต ไกรवास)

 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)



คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. เอกวิทย์ มณีชร)

วันที่ 18 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่ 18 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

61930036: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต; รป.ม.

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กมลรัตน์ จรี : ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา. (SERVICE EFFICIENCY TO PEOPLE AS SERVICE USERS OF THE SRIRACHA PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ธนวัฒน์ พิมลจินดา, ปร.ค., จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์, ร.ค. ปี พ.ศ. 2563.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำนวน 398 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1970) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์จำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis : MCA)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D = 0.43) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนสถานภาพการสมรสและประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ

61930036: MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS: SERVICE EFFICIENCY/ PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

KAMONRAT HSIU : SERVICE EFFICIENCY TO PEOPLE AS SERVICE
USERS OF THE SRIRACHA PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY. ADVISORY
COMMITTEE: THANAWAT PIMOLJINDA, Ph.D., CHAKCHAI SUEPRASERTSITTHI,
Ph.D. 2020.

The purposes of this study were to examine and to compare the efficiency of public service provision by Provincial Electricity Authority, Si Racha District. Data were collected from 398 people using the services of Provincial Electricity Authority, Si Racha District, which was determined based on Yamane (1970)'s formula. Data were collected using a questionnaire. Data collected were then analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation as well inferential statistics, including Multiple Classification Analysis (MCA).

The results of this research indicated that the sample's opinion towards the efficiency of public service provision by Provincial Electricity Authority, Si Racha District was at a high level (mean = 4.18, SD = 0.43). When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was quality of public service, followed by quantity, time, and costs of public service respectively. When personal factors of the people were considered with other factors being constant, the people with different gender had indifferent opinion towards the efficiency of public service provision by Provincial Electricity Authority, Si Racha District. However, the people with different age, education level, occupation, and monthly income had different opinion towards the efficiency of public service provision by Provincial Electricity Authority, Si Racha District with a statistical significance level of .01. Lastly, the people with different marital status and type of electricity users had different opinion towards the efficiency of public service provision by Provincial Electricity Authority, Si Racha District with a statistical significance level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งสำเร็จลุล่วงได้ดี โดยได้รับความกรุณาจากหลายท่านได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่ได้จัดทำคู่มือการเขียนงานนิพนธ์ ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ในฐานะที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ในครั้งนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องการศึกษา และตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำ แก้ไข ซึ่งแนวทางในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณลือพงศ์ หงส์ศิริธรรม รองผู้จัดการ (เทคนิค) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และนางนงนุช สุขเจริญ ผู้ช่วยผู้จัดการ (บริหาร) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาและให้คำแนะนำชี้แนวทางในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกในครอบครัวทุกท่าน เพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เพื่อน ๆ รพ.ม. 14-1 ที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ในครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้และได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนาม และไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

กมลรัตน์ ฉวี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	18
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ	32
กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	36
ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	60
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
เกณฑ์การแปลผล.....	63
บทที่ 4 ผลการวิจัย	64
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา.....	67
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา.....	69
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา.....	79
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล	86
สรุปผลการวิจัย	86
อภิปรายผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก	107
ภาคผนวก ข	118

ภาคผนวก ก132

ภาคผนวก ง.....134

ประวัติย่อของผู้วิจัย143

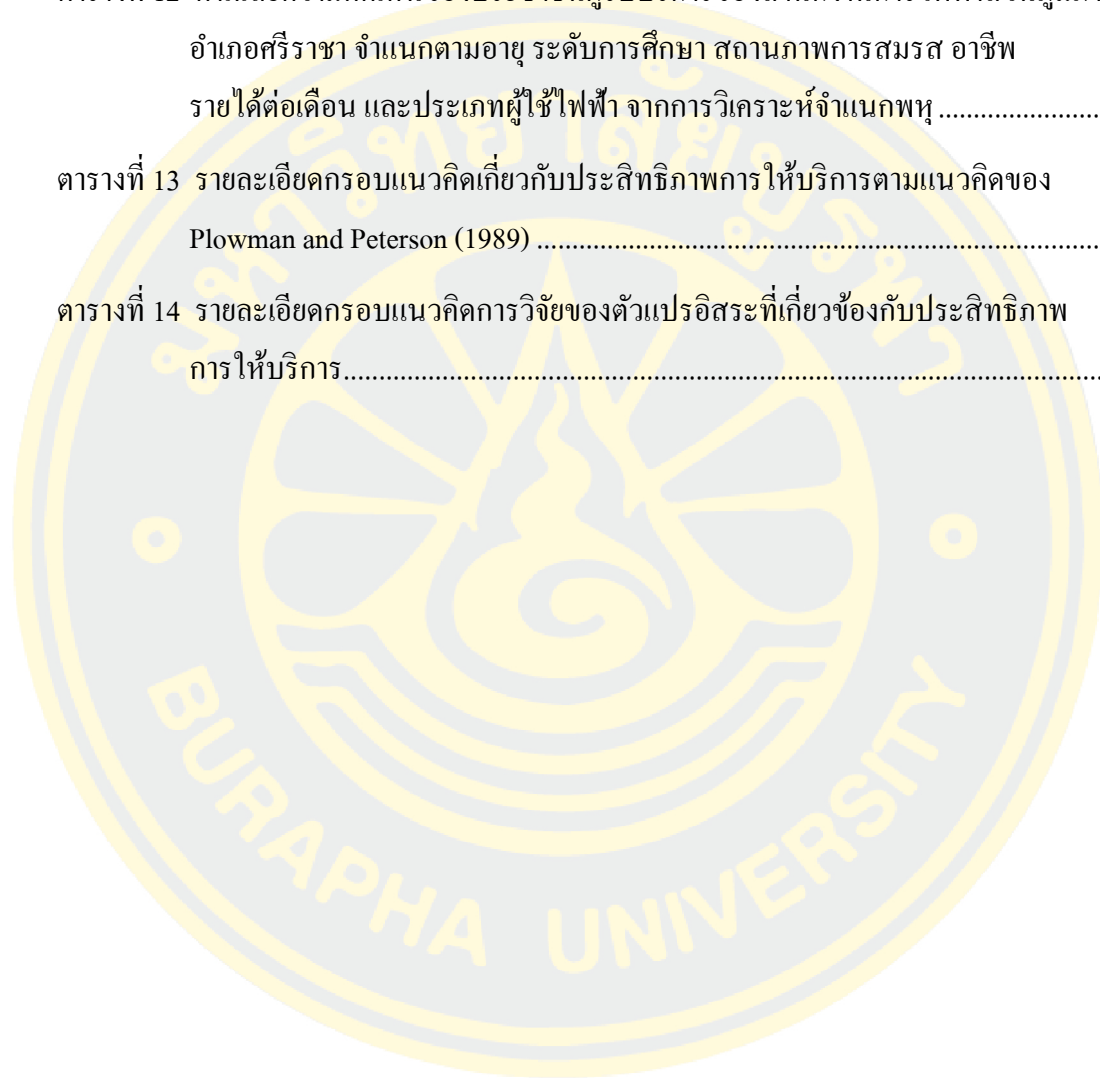


สารบัญตาราง

หน้า

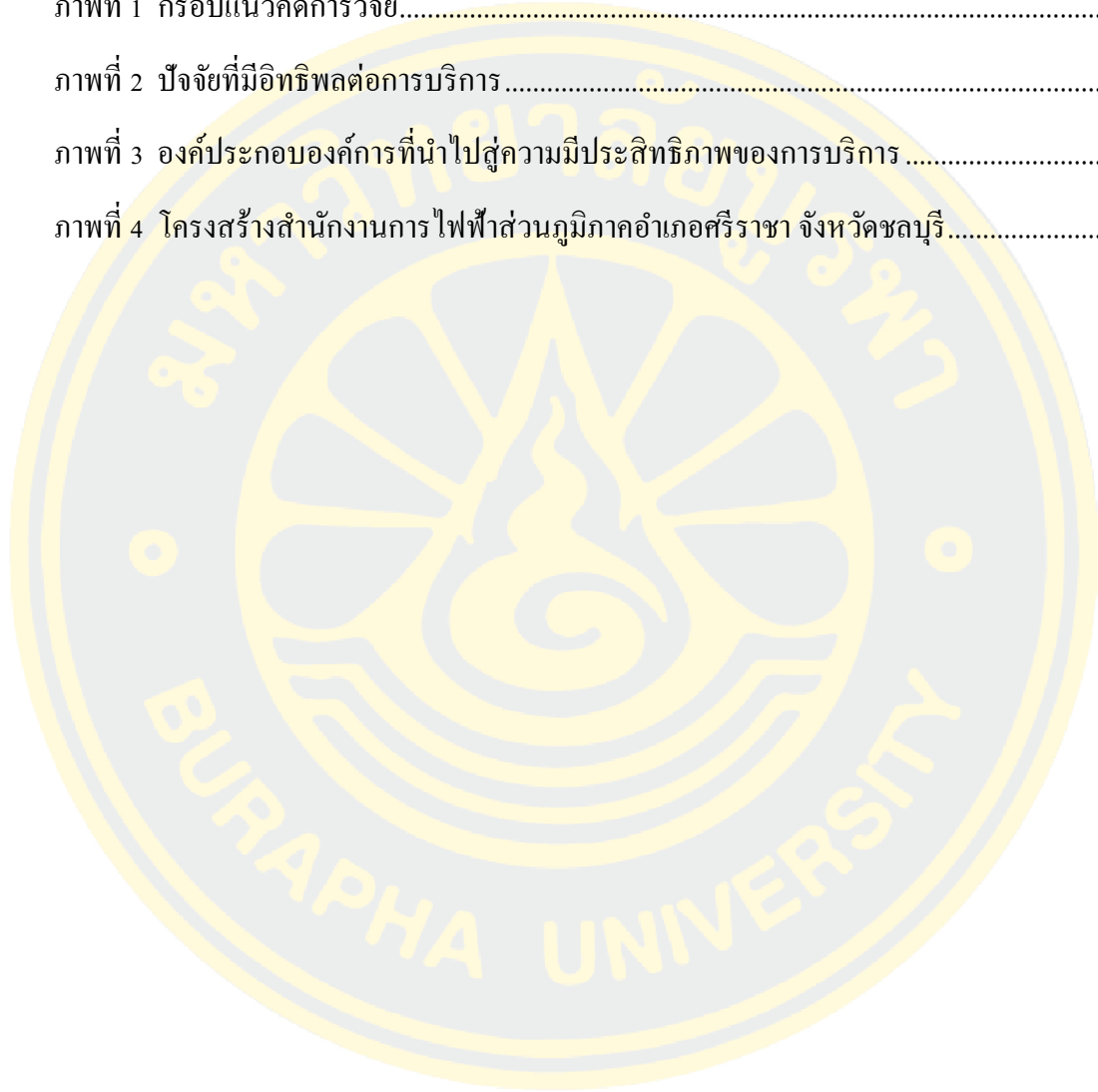
ตารางที่ 1	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ระหว่างปี พ.ศ. 2559-2562 ..3
ตารางที่ 2	จำนวนตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการสุ่มแบบ PPS.....58
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล64
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา67
ตารางที่ 5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพของงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา69
ตารางที่ 6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการต่อปริมาณงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา72
ตารางที่ 7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการต่อด้านเวลาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา74
ตารางที่ 8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการต่อด้านค่าใช้จ่ายของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา77
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยจำแนกรายด้าน78
ตารางที่ 10	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา.....79

ตารางที่ 11	การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์ จำแนกพหุด้วยค่า Eta และ Beta	80
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า จากการวิเคราะห์จำแนกพหุ	81
ตารางที่ 13	รายละเอียดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Plowman and Peterson (1989)	108
ตารางที่ 14	รายละเอียดกรอบแนวคิดการวิจัยของตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การให้บริการ.....	115



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ.....	19
ภาพที่ 3 องค์ประกอบองค์การที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการบริการ.....	21
ภาพที่ 4 โครงสร้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.....	43



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ทั้งการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมการศึกษา เป็นต้น กล่าวโดยสรุปในชีวิตประจำวันของมนุษย์จำต้องพึ่งพาพลังงานไฟฟ้าและไฟฟ้าเป็นตัวแปรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ การเพิ่มผลผลิตทั้งเกษตรกรรมอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมที่ทันสมัย ตลอดจนการกระจายรายได้ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านการผลิตสินค้าและบริการในภาคเศรษฐกิจต่างๆ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 3 หน่วยงาน ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน ในช่วง 2-3 ปีแรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณปี พ.ศ. 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ ได้แก่ ถนนหนทางและแหล่งน้ำตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้าสนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่างๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้าน สำนักงานที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรก อยู่บริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล บนถนนพระรามที่ 6 ริมคลองประปาสามเสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่ง แบ่งเป็น 6 กอง คือ กองอำนวยการ กองแผนงาน กองบัญชี กองผลิต กองพัสดุ และกองโรงงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีได้มุ่งหวังผลกำไรเป็นหลัก ตระหนักในความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัย คล่องตัว และรวดเร็วเพื่อให้สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจและสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนในการตัดสินใจประกอบกิจการต่างๆ โดยมีกรอบโครงสร้างองค์กรดังนี้

การดำเนินงานด้านบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบจำหน่ายและการขยายธุรกิจ โดยแยกธุรกิจหลักเป็นกลุ่มธุรกิจเครือข่ายระบบไฟฟ้าธุรกิจจำหน่ายและบริการ รวมทั้งปรับรูปแบบการบริหารจัดการ โครงการเป็นแบบครบวงจร พัฒนาศักยภาพบุคลากรและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยครอบคลุมทุกพื้นที่ในทุกส่วนภูมิภาค จำนวน 74 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ข)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคศรีราชา เดิมเป็น บริษัท ไฟฟ้าศรีราชา จำกัด โดยมีนายเฉลิมสิงห์เสณี เป็นผู้สัมปทานไฟฟ้าแห่งแรกของศรีราชา ซึ่งแต่ก่อนบริษัท ไฟฟ้าศรีราชา จ่ายไฟให้กับประชาชนในอำเภอศรีราชาได้มีแสงสว่างใช้ด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ติดตั้งตามชุมชนต่างๆ ในศรีราชา เช่น จุดโรงน้ำตาล จุดห้วยเล็ก จุดอ่าวอุดม และโรงไฟฟ้าศรีราชา ต่อมาความเจริญเข้ามาอย่างรวดเร็ว กรอบกับความต้องการใช้กระแสไฟฟ้าเริ่มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จึงได้ยุบโรงจักรไฟฟ้าและขายโอนกิจการสัมปทานให้กับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2520 ในวงเงิน 8,572,882.85 บาท ซึ่งในระยะแรกที่รับโอนกิจการมีพนักงานเพียง 65 คน ผู้ใช้ไฟจำนวน 7,550 ราย และรายได้ค่ากระแสไฟฟ้า 5,100,000 บาท ในปี พ.ศ.2562 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีผู้ใช้ไฟที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ ดังนี้ ตำบลสุรศักดิ์ ตำบลบางพระ ตำบลศรีราชา ตำบลหนองขาม ตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี และมีนิคมอุตสาหกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบ 4 แห่ง ดังนี้ 1) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทองโครงการ 1 2) นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง โครงการ 2 3) นิคมอุตสาหกรรมเหมราชชลบุรี 2 4) นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีการโอนไปยังการไฟฟ้าแหลมฉบังเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีภารกิจหลักในการให้บริการผู้ใช้ไฟ ด้านการขอใช้ไฟฟ้า งานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์ การชำระค่าไฟฟ้า งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการบริการอื่นๆ เช่น งานให้บริการด้านการขอใช้ไฟ ผู้ใช้ไฟสามารถติดต่อขอรับบริการ ได้ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. (ไม่พักกลางวัน) โดยจะมีพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาคอยแนะนำตั้งแต่การยื่นคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ การชำระค่าธรรมเนียมการติดตั้ง ชำระเงินประกันการใช้ไฟฟ้า จนกระทั่งถึงการติดตั้งมิเตอร์ เป็นต้น

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ระหว่างปี พ.ศ. 2559-2562

ปี	จำนวน (ราย)	จำนวนหน่วย (ล้านหน่วย)	รายได้ (ล้านบาท)
2559	112,361	165.439	570.938
2560	116,904	177.299	643.144
2561	120,827	176.68	629.90
2562	77,768 ¹	108.569	421.907

ที่มา: ข้อมูลจากแผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
(ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2562)

หมายเหตุ: ¹ เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 มีการโอนผู้ใช้ไฟฟ้าไปยังการไฟฟ้าแหลมฉบัง
จำนวน 41,370 ราย

งานบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามี
ความสำคัญอย่างยิ่งจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด Peterson and Plowman (1989) ได้
สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความ
คุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (Quantity) ของ
งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการ
ดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย 4) ค่าใช้จ่าย
(Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและ
ได้ผลกำไรมากที่สุด อีกทั้งซาลีนิกและคณะ (Zaleanick, Christenser, and Roethlisberger, 1958)
กล่าวถึงการออกแบบขององค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มี
องค์ประกอบ ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อมขององค์การ 2) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจ
เลือก 3) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงขององค์การ 4) เป้าหมายขององค์การ 5) ชนิดของงานที่จะทำให้
เป้าหมายสำเร็จ 6) การออกแบบขององค์การ 7) ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ 8) วัฒนธรรม
องค์การ 9) อำนาจหน้าที่ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา อยู่ในเขตตัวเมืองมี
ประชาชนผู้รับบริการหนาแน่นและเกือบกับมีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่ง
จะต้องมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ข) และ

ตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการจากข้อมูลการจัดกิจกรรม Service Talk เพื่อเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องการบริหารผู้ใช้ไฟฟ้า

อย่างไรก็ตาม จากการรายงานผลการทำกิจกรรม Service Talk ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรรพยา (2561) พบปัญหาการบริการ ดังนี้ 1) มีการจัดเวรการรับชำระค่าไฟแต่พนักงานผู้ให้บริการไม่ได้ทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเสียเวลารอชำระค่าไฟนาน 2) ถ้าผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้นำบิลค่าไฟมาชำระ ทำให้พนักงานเคาน์เตอร์ต้องค้นหาข้อมูลและบางครั้งต้องใช้เวลาในการเปิดชำระค่าไฟฟ้า ตามระเบียบห้ามไม่ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าจิ้มมอเตอร์ไซค์ไปชำระค่าไฟฟ้าที่ Drive Thru ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจ 4) พนักงานบางคนยังไม่สามารถแนะนำการใช้ Application Pea Smart Plus เพื่อชำระค่าไฟฟ้าได้ และรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบบริหารจัดการคิวและกล่องประเมินความพึงพอใจ Smile Box ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรรพยา มีจำนวนทั้งหมด 7,915 ราย มีคะแนนการกดประเมิน ไม่พอใจมาก 8 ราย ไม่พอใจ 24 ราย และปานกลาง 145 ราย จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรรพายังขาดประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนงานที่เป็นระบบ และการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรรพยาได้พยายามแก้ไข และปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจเลือกศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการเนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์รองผู้จัดการ (เทคนิค) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรรพยา (ลือพงศ์ หงส์ศิริธรรม, สัมภาษณ์, 26 สิงหาคม 2562) และผู้ช่วยผู้จัดการ (บริหาร) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรรพยา (นนุช สุขเจริญ, สัมภาษณ์, 26 สิงหาคม 2562) พบว่า ผู้บริหารทั้ง 2 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องตรงกัน คือ ถ้าดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ ข้อมูลอาจจะไม่ถูกต้องหรือคลาดเคลื่อน เนื่องจากผู้ให้บริการคิดว่าการให้บริการของตนเองนั้นดีแล้ว

2. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย (Thajjo) จำนวน 50 เรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ในวันที่ 4-5 สิงหาคม พ.ศ. 2562 พบว่า มีการดำเนินการเก็บข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนดังต่อไปนี้ 1) งานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการเป็นจำนวน 22 เรื่อง 2) งานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการเป็นจำนวน 18 เรื่อง และ 3) งานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นจำนวน 10 เรื่อง เนื่องจากมีงานวิจัยที่เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการในจำนวนที่น้อยกว่า จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของแผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามคุณลักษณะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตรงกับคุณลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า และประเภทการใช้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

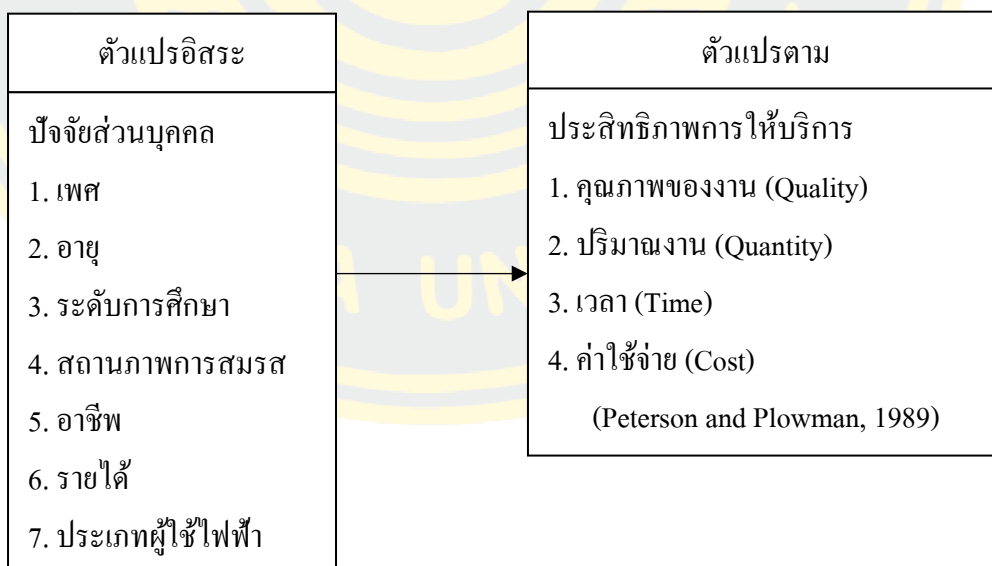
ตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟ ได้แก่

1. เพศ: สยมพร สกฤณี (2555) มนต์ติยา สุวรรณพุ่ม (2554)
2. อายุ: สุพจน์ หัสดี (2552) มนต์ติยา สุวรรณพุ่ม (2554) วาสิณี มาลัย (2559)
3. ระดับการศึกษา: โชคชัย ศิลปะเดช (2551) สุพจน์ หัสดี (2552)
4. สถานภาพการสมรส: สยมพร สกฤณี (2555)
5. อาชีพ: สุพจน์ หัสดี (2552) ธนาชัย สุขวนิช (2562)
6. รายได้: สุพจน์ หัสดี (2552)
7. ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า: ชัยญ์ชัยชญา นันทันรรัตน์ (2560)

จากนั้นจึงสรุปเป็นตารางการทบทวนตัวแปรอิสระจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ดูภาคผนวก ก ตารางที่ 14) กำหนดเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของ Peterson and Plowman (1989) มากำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่าย (Costs) โดยรายละเอียดกรอบแนวคิดตัวแปรตามพิจารณาจากภาคผนวก ก (ตารางที่ 13)

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
2. ทราบถึงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟ
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4 สถานภาพการสมรส
 - 1.1.5 อาชีพ
 - 1.1.6 รายได้
 - 1.1.7 ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการตามแนวความคิด Peterson and Plowman (1989) มีรายละเอียดดังนี้
 - 1.2.1 คุณภาพของงาน (Quality)
 - 1.2.2 ปริมาณงาน (Quantity)
 - 1.2.3 เวลา (Time)
 - 1.2.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)
2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาในปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 76,357 ราย (ที่มา: ข้อมูลจากแผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2562)

3. ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลภายในช่วงเวลาเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2563 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมทั้งกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและบุคคล โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณผลงาน เวลา และค่าใช้จ่าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

คุณภาพของงาน หมายถึง การนำความรู้ เทคโนโลยี และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่สูงและถูกต้องแม่นยำ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคุณลักษณะที่เหมาะสม มีความสามารถ รอบรู้ ประณีต เรียบร้อย มีความบกพร่องน้อย บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้คำแนะนำ ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ

ปริมาณผลงาน หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดจนบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม อีกทั้งจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และมีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เวลา หมายถึง การให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อขอรับบริการมีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จ สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนด โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ค่าใช้จ่าย หมายถึง การเรียกเก็บค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอศรีราชามีความเหมาะสม สามารถจำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ต่างๆ และบริการ ภายใต้ต้นทุนที่
ต่ำลงได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดภายใต้
ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการใช้ไฟที่แตกต่างกัน โดย
จำแนกเป็น 8 ประเภทดังนี้ บ้านอยู่อาศัย กิจกรรมขนาดเล็ก กิจกรรมขนาดกลาง กิจกรรมขนาดใหญ่
กิจกรรมเฉพาะอย่าง องค์กรไม่แสวงหากำไร สูบน้ำเพื่อการเกษตร และไฟฟ้าชั่วคราว

บ้านอยู่อาศัย หมายถึง การใช้ไฟฟ้ากับบ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมทั้งวัด สำนักสงฆ์
และสถานประกอบศาสนกิจของทุกศาสนา ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้า
เครื่องเดียว

กิจกรรมขนาดเล็ก หมายถึง การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ ธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัย
อุตสาหกรรม ส่วนราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานที่ทำการของหน่วยงานราชการต่างประเทศ สถานที่ทำการขององค์กร
ระหว่างประเทศ หรืออื่นๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15
นาทีสูงสุด ต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

กิจกรรมขนาดกลาง หมายถึง การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม ส่วน
ราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถานทูต
สถานที่ทำการของหน่วยงานราชการต่างประเทศ สถานที่ทำการขององค์กรระหว่างประเทศ หรือ
อื่น ๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลา
ใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3
เดือนก่อนหน้าไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

กิจกรรมขนาดใหญ่ หมายถึง การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม ส่วน
ราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถานทูต
สถานที่ทำการของหน่วยงานราชการต่างประเทศ สถานที่ทำการขององค์กรระหว่างประเทศ หรือ
อื่น ๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลา
ใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนก่อนหน้า
เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

กิจการเฉพาะอย่าง หมายถึง การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบกิจการโรงแรมและกิจการให้เช่าพักอาศัย ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

องค์กรไม่แสวงหากำไร หมายถึง การใช้ไฟฟ้าขององค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการโดยไม่คิดค่าตอบแทน โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว แต่ไม่รวมถึงส่วนราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานที่ทำการของหน่วยงานราชการต่างประเทศ สถานที่ทำการขององค์กรระหว่างประเทศ

สูบน้ำเพื่อการเกษตร หมายถึง การใช้ไฟฟ้ากับเครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตรของหน่วยราชการ สหกรณ์เพื่อการเกษตร กลุ่มเกษตรกรที่จดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรที่หน่วยงานราชการรับรอง โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว หมายถึง การใช้ไฟฟ้าเพื่องานก่อสร้าง งานที่จัดขึ้นเป็นพิเศษชั่วคราว สถานที่ที่ไม่มีทะเบียนบ้าน และการใช้ไฟฟ้าที่ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ
4. กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, หน้า 45) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการลูกค้า ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อ เช่น คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับการบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่ได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

สถานที่ (Place) ต้องการความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น ใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอมีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี

บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และลูกค้าพอใจ

วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะลูกค้า

สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้อง ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขาย 1 ราย สามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้ 1 ราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้ผู้อื่นบริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่จำกัดเรื่องเวลา การให้บริการเพื่อแก้ปัญหา ข้อจำกัดด้านเวลาแก้ไขโดยการกำหนดมาตรฐานด้านเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการที่ไหนเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนถึงการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ขายบริการและต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี และขั้นตอนที่ 2 คือ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

โจชชัช ศิลปะเดช (2551) ความหมายของการให้บริการ คือ งานบริการอันเป็นงานที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้บริการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้ใช้บริการ หากเปรียบเทียบการผลิตก็เป็นการผลิตที่ผู้บริโภค บริโภคได้ทันทีระหว่างผลิต ผลงานบริการหากออกมาในสถานะที่เป็นสสาร และไม่เป็นสสารจับต้องสัมผัสทางกายไม่ได้ แต่สัมผัสทางอารมณ์ในรูปแบบของความรู้สึกพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือ

ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการ คือ ระดับความพึงพอใจและความพอใจของผู้ใช้บริการ

Webster (1980, p.135) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ (Service)” ได้แก่

1. การรับใช้
2. การเสิร์ฟ
3. การช่วยเหลือเอื้อเฟื้อประโยชน์ให้ผู้อื่น
4. เป็นงานที่ใช้มือเป็นองค์ประกอบ
5. เป็นงานที่ช่วยเหลือซ่อมแซม
6. เป็นงานที่ช่วยบำรุงรักษา

Kotler (2003, p. 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่ “กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งการกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานบริการอันเป็นงานที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่ง ที่เรียกว่าผู้บริการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้ใช้บริการ มีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการไม่แน่นอนและไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการเป็นอาชีพหรือผู้มีหน้าที่ให้ ประกอบด้วย การรับใช้การเสิร์ฟการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อประโยชน์ให้ผู้อื่น เป็นงานที่ใช้มือเป็นองค์ประกอบเป็นงานที่ช่วยเหลือซ่อมแซม และเป็นงานที่ช่วยบำรุงรักษา

องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ (โชคชัย ศิลปะเดช, 2551, หน้า 20) คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี
4. ขั้นตอนในการดำเนินงานที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ
5. สถานที่ให้บริการ ควรมีลักษณะที่เหมาะสมกับการให้บริการ

องค์ประกอบของระบบบริการ (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2555, หน้า 10) มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรง

ความต้องการมากที่สุด

3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลลัพธ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 18-19) กล่าวถึง องค์ประกอบงานบริการ

ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการเป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น
2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการให้ด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย
3. ผู้ปฏิบัติให้บริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยตรง โดยอาจจะมิปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้
4. ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ
5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย

ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร สถานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่ง เครื่องแบบของพนักงาน

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของงานบริการประกอบด้วย ผู้รับบริการหรือลูกค้า หน่วยบริการ ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ มีลักษณะคือ คุณภาพของทรัพยากรต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพและมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดีขึ้นตอนในการดำเนินงานที่เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ และสถานที่ที่มีลักษณะที่เหมาะสมกับการให้บริการ

หลักการให้บริการ

กฤษณ ธนาพงศธร (2530) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วยหลัก 5 ประการ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครบวงจรของการบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมีได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 94-107) อธิบายว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากเกิดข้อผิดพลาดจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจได้

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นกรบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าพ้นกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

Verma (1986), Peuchansky and Thomas (1975) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ บนความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สรุปหลักการให้บริการ หมายถึงการบริการนั้น ต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ต้องมีความเสมอภาค สม่ำเสมอ สะดวก ปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ลักษณะการให้บริการที่ดี

ผู้บริหารที่มีหลักการให้บริการ กำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่

หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป (สุรัญญา เก่งการค้า, 2557, หน้า 15) กล่าวคือ

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารที่ร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือทันใจ การแสดงออกอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

3. ทำถูกต้องตามหลักของการให้บริการ คือ การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน เท่ากับเราให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม เป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก ดังนั้น จึงต้องให้บริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข เกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

Millett (1954, p.397) ได้เสนอแนวคิดในการบริหารคุณภาพการให้บริการจะมีส่วนประกอบดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าลูกค้านั้นจะเป็นใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กล่าวโดยสรุปลักษณะการให้บริการที่ดี ประกอบด้วยผู้ให้บริการต้องทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็วถูกต้องตามหลักของการให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นใจและจะต้องประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ความหมายของประสิทธิภาพการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 85) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน

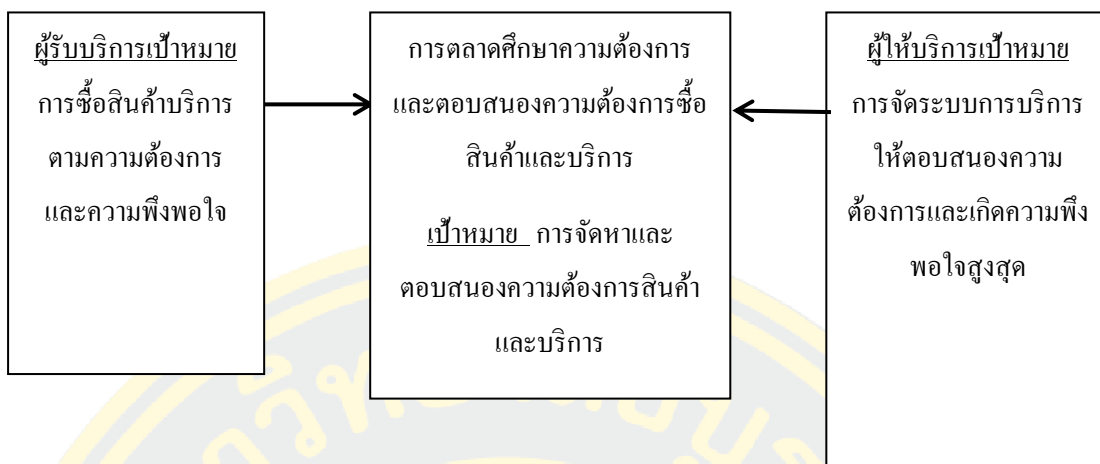
ชูป กาญจนปรากร (2540, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่าเป็น แนวความคิด หรือเป็นความมุ่งหวังในการบริหารในระบอบประชาธิปไตย ที่ทำให้การบริหารงาน ได้ผลสูงสุด คຸ້ມกັບเงินภาษีอากรที่ได้จ่ายไปเพื่อการบริหารประเทศและก่อให้เกิดความพอใจกับประชาชน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของบริการว่า หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) กล่าวถึง ความหมายของ การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

Kotler (2003, อ้างถึงใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548) ให้คำนิยามว่ากิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของต่อสิ่งนั้น

Lehtinen (2007, อ้างถึงใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548) ให้คำนิยามการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, 2548)

ดังนั้น จึงสรุปความหมาย ประสิทธิภาพการให้บริการขึ้นต้น หมายถึง การดำเนินงานให้บริการโดยผู้รับบริการโดยใช้ปัจจัยป้อนขึ้นต้นเพื่อให้ผลผลิตนั้นออกมาอย่างคุ้มค่า 100% จึงถือว่ามีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการให้บริการขึ้นปลาย หมายถึง การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยบรรลุเป้าหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการบริการครบ 100% จึงถือว่ามีประสิทธิภาพ

ประเภทของประสิทธิภาพการให้บริการ

Samuelson (1973), Levitt and Joyce (1989) และ Hyman. (1994) (อ้างถึงใน รุ่งนภา ตั้งจิตรเจริญกุล, 2548) ได้จำแนกลักษณะประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ไว้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ประสิทธิภาพทางเทคนิค (Technical Efficiency) หมายถึง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางเทคนิคที่ให้ผลผลิตมากที่สุด จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยกำหนดปัจจัยป้อนได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ทำให้ต้นทุนรวมเพิ่มขึ้น

2. ประสิทธิภาพการจัดสรร (Allocation Efficiency) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการใช้ปัจจัยนำเข้าในสัดส่วนที่เหมาะสม ภายใต้ราคาที่กำหนด โดยกระบวนการผลิตจะมีประสิทธิภาพด้านการจัดสรร ต่อเมื่อได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงสุด หรือ เมื่อกำหนดให้มีกระบวนการผลิตได้ตามเป้าที่กำหนดไว้

สนใจ ลักษณะ (2549) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูน คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงาน ไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและบุคคลองค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมายองค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์กลยุทธ์ วิธีการเทคนิคและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีมีความสุขความพอใจในการทำงาน

ปัทมาพร ท่อชู (2559) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของ การใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพมี 2 ระดับคือ

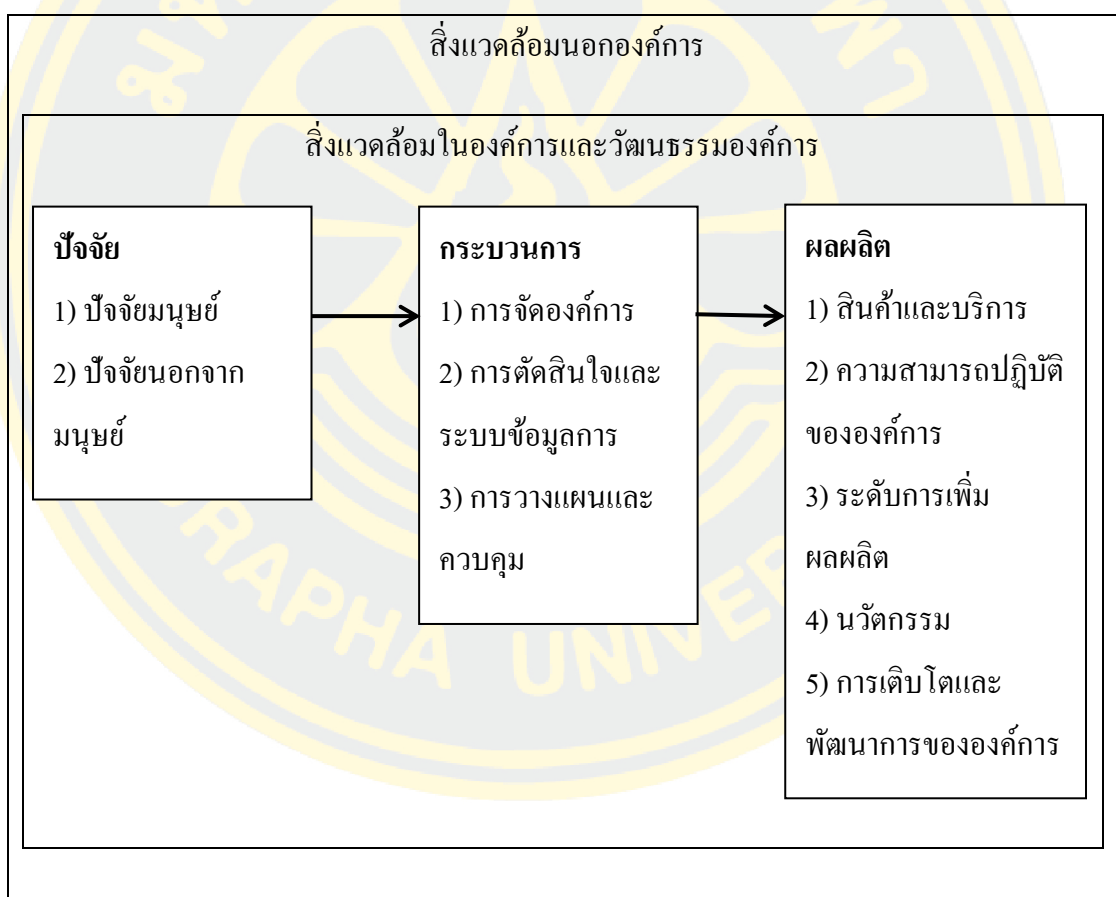
1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด คำนึงการทำงานที่ชิดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียที่น้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงาน ไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปประเภทประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพทางเทคนิคซึ่งเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางเทคนิคที่ให้ผลผลิตมากที่สุด และประสิทธิภาพการจัดสรร เป็นความสามารถขององค์กรในการใช้ปัจจัยนำเข้าในสัดส่วนที่เหมาะสมภายใต้ราคาที่กำหนด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานทั้งด้านประสิทธิภาพของบุคคล และด้านประสิทธิภาพขององค์กร

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการ

Smith (1982, p.62 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2549, หน้า 8) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบองค์การที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิต ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ประกอบองค์การที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการบริการ
(สมใจ ลักษณะ, 2549)

จากภาพที่ 3 สมัชได้อธิบายองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่จะนำไปสู่ผลที่มีประสิทธิภาพ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงิน การธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เช่น การประดิษฐ์คิดค้น

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

3.1 ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่ กำลังคน (Manpower) ความสามารถ (Abilities) พลัง (Energies) ความต้องการ (Needs) ความคาดหวัง (Expectations)

3.2 ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Nonhuman) ได้แก่ เงินทุน (Money) เครื่องมือเครื่องจักร (Machines) วัสดุ (Materials) เทคนิควิธีการ (Methods) ที่ดิน (Land)

4. องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

4.1 การจัดองค์การ ได้แก่ จัดโครงสร้าง จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics) การวิเคราะห์ (Analysis) การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies) การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)

4.2 การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) การจัดระบบสนับสนุน

4.3 การวางแผนและควบคุม ได้แก่ การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems) รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods And Models) การวางแผนงานโครงการ (Project And Program Planning) การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control Systems And Cybematics) การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-Benefit Analysis And Effectiveness) การบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management)

5. องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs) ที่ วิทยา อินเทอร์เน็ต, ไฟโรจน์ ดัชนี และปีทมาพร ท่อชู (2559) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบด้านผลผลิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สินค้าและบริการมีความหลากหลายมากขึ้น ราคาถูกลง มีให้เลือกหลากหลายตามความต้องการมากขึ้น

ผู้บริโภคอาจจะได้รับประโยชน์ในด้านการบริการในรูปแบบต่าง ๆ การปรับปรุงและการเพิ่มการบริการนั้นๆ จะสะดวกสบายในการหาซื้อ อีกทั้งยังมีความปลอดภัยในการใช้สินค้าและบริการ

5.2 ความสามารถปฏิบัติขององค์กร (Performance) ในการเพิ่มผลผลิตนั้นจะต้องลดต้นทุนในการผลิตให้ต่ำลง ซึ่งต้องควบคุมไปกับการบริหารคุณภาพด้วย โดยการพยายามลดความสูญเสีย และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่อาจไม่จำเป็นออกไป ขณะเดียวกันก็ประหยัดพลังงาน แรงงาน และทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัด พนักงานต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะทำให้งานที่ทำมีคุณภาพดีขึ้นและลดการสูญเสีย

5.3 ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการที่จะทำให้การผลิตสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า โดยพยายามให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือไม่มีการสูญเสียใดๆ เลยในกระบวนการผลิต ซึ่งก็จะเป็นการประหยัดทรัพยากรที่มีให้ใช้ได้อย่างคุ้มค่า

5.4 นวัตกรรม (Innovation) โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น Computer Aided Design มาช่วยในการออกแบบ Computer Aided Manufacturing มาช่วยในการออกแบบวางแผน และควบคุมกระบวนการผลิต Simulation Program มาวิเคราะห์การทำงานของผลิตภัณฑ์ และหุ่นยนต์เข้ามาช่วยในการผลิต

5.5 การเติบโตและการพัฒนาการขององค์กร ได้แก่ การขยายสถานที่ การขยายทุน การขยายตลาด การใช้เทคโนโลยี การขยายบุคลากร ภาพพจน์ขององค์กร ความมุ่งมั่นขององค์กร แรงจูงใจขององค์กร ความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (Plowman and Peterson, 1989) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และประณีต อีกทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายข้อตกลง/มาตรฐานของงานหรือปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของประสิทธิภาพการให้บริการ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งประกอบสิ่งแวดล้อมนอกองค์กร สิ่งแวดล้อมในองค์กร ซึ่งมี

องค์ประกอบด้านปัจจัย องค์ประกอบด้านกระบวนการและองค์ประกอบด้านผลผลิต ตลอดจนสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ เป็นต้น

วิธีการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการ

จากรายงานตามหลักกลยุทธ์ที่สำคัญในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของนักเศรษฐศาสตร์และการจัดการ (Yolalan, 1990 อ้างถึงใน ไพรัตน์ อธิกพันธุ์, 2548) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการลูกค้าประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และให้ปริมาณผลผลิตสูงสุด ซึ่งเทคนิควิเคราะห์ ประสิทธิภาพสามารถจัดได้ 3 กลุ่ม ตามลักษณะของการเปรียบเทียบ ดังนี้

1. การวิเคราะห์อัตราส่วน (Ratio Analysis) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (ผลผลิตและปัจจัยป้อน) ในรูปของอัตราส่วนผลิตภาพ (Productivity Ratio) ซึ่งหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยป้อนหนึ่งหน่วย และประสิทธิภาพจะเพิ่มขึ้นเมื่ออัตราส่วน ผลิตภาพเพิ่มขึ้น การวิเคราะห์วิธีนี้มีข้อจำกัด คือ ตัวแปรทั้งสองจะต้องเป็นตัวแปรที่วัดหน่วย เดียวกัน แต่ในสภาพความเป็นจริงในการผลิตขององค์กรมีปัจจัยป้อนหลายชนิด แต่ละชนิดจะมีหน่วยการวัดที่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์แบบพารามेटริก (Parametric Approach) เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบฟังก์ชัน (Function Form) เช่นวิธีการของ (Cobb-Douglas) ที่ประมาณค่าผลผลิตรวมจากข้อมูลตัวแปรปัจจัยป้อนทุกตัว ซึ่งการวิเคราะห์วิธีนี้มีข้อจำกัด คือ ลักษณะของฟังก์ชันที่แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และปัจจัยป้อนในทางปฏิบัติไม่สามารถทราบฟังก์ชันที่แท้จริงได้

3. การวิเคราะห์เชิงนพารามेटริก (Non-Parametric Approach) วิธีนี้เป็นการประมาณค่าประสิทธิภาพเป็นแต่ละจุดหรือแต่ละหน่วย เช่น วิธี Data Envelopment Analysis (DEA) เทคนิคนี้เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพกลุ่มนพารามेटริก ที่ได้รับการพัฒนาใหม่ ซึ่งมีจุดเด่นหลายประการ เมื่อเปรียบเทียบกับเทคนิคกลุ่มการวิเคราะห์อัตราส่วน หรือการวิเคราะห์เชิงพารามेटริก ดังนี้ DEA จะแปลงค่าปัจจัยป้อนและปัจจัยผลิตหลายๆ ตัวเป็นดัชนีปฏิบัติงานรวม ซึ่งการหาประสิทธิภาพแบบอัตราส่วนทำได้ยาก DEA สามารถใช้ได้เมื่อตัวแปรมีหน่วยการวัดที่ต่างกัน และไม่ต้องตีค่าเป็นตัวเงิน จึงมีประโยชน์ในเรื่องเทคโนโลยีการผลิต (product technology) ซึ่งการหาดัชนีประสิทธิภาพจะมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติการ DEA เหมาะสำหรับการหา ประสิทธิภาพด้านการบริหาร ซึ่งไม่มีรูปแบบกระบวนการผลิตที่สามารถอธิบายให้ชัดเจนพอที่จะ เขียนฟังก์ชันผลิตผล ซึ่งต้องใช้ในการวิเคราะห์เชิงพารามेटริกได้

การวัดประสิทธิภาพ

อนันต์ เกตุวงศ์ (2537, หน้า 580) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ 3 วิธีด้วยกัน คือ

1. การพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานหรือผลผลิตกับทรัพยากรที่ใช้ไปจริง
2. การพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างกิจกรรมที่ทำจริงกับทรัพยากรที่ใช้ไปจริง
3. การพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับจริงกับกิจกรรมที่ทำจริง

ในการวัดประสิทธิภาพดังกล่าวอาจต้องทำการเปรียบเทียบกับตัวเลขลักษณะเดียวกันกับประสิทธิภาพของแผนอื่นหรือหน่วยงานอื่น หรือแผนเดียวกันในเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขปัจจัยลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมรวมทั้งสถานการณ์เปรียบเทียบกันด้วย

การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดความสามารถที่ทำให้เกิดผลการใช้งาน และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรแบ่งเป็น 4 วิธี (พิทยา บวรวัฒนา, 2555) ดังนี้

1. ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพ ควรวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายใช้ประสิทธิผลขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อลักษณะขององค์กรและเป้าหมายมีลักษณะตามข้อสันนิษฐาน คือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริงมีปริมาณไม่มากเกินไปจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนสามารถวัดได้ว่า องค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

2. แนวคิดด้านระบบ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรจากเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิภาพจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้ากระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์ การวัดประสิทธิภาพเกณฑ์ใหม่ขึ้น

3. ความสามารถขององค์กร ซึ่งเป้าหมายขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์

4. ค่านิยม เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพในเรื่องของแต่ละบุคคล ผู้ประเมินจะตั้งเกณฑ์การวัดเช่น การประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการ จะต้องได้ประสิทธิผลสูงสุดโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและให้ปริมาณผลผลิตสูงสุด โดยมีการวิเคราะห์แบบอัตราส่วน การวิเคราะห์แบบพารามตริกการวิเคราะห์เชิงนันทพารามตริก และมีวัดประสิทธิภาพ โดยมีวิธีดังนี้ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพแนวคิดด้านระบบการวัดประสิทธิภาพขององค์กรความสามารถขององค์กรค่านิยม เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพในเรื่องของแต่ละบุคคลโดยทำ

การพิจารณาเปรียบเทียบ ระหว่างผลงานหรือผลผลิตกิจกรรมที่ทำจริง กับทรัพยากรที่ใช้ไปจริง และผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับจริงกับกิจกรรมที่ทำจริง

การปรับปรุงบริการภาครัฐ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 52) ได้เสนอแนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการใหม่กระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ลุล่วงไปได้มากที่สุดนั่น คือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ นั้นคือการต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผนและจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่าย และทำให้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้นหรือในแง่ของคนทำงานก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสารและคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษเพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศได้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสาร ได้มากชนิดขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้การอบรมให้รู้จักเทคนิคต่างๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่เป็นทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกลง และต้องมีความแม่นยำมาช่วยคนทำงานในขั้นตอนการให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตหรือการวิเคราะห์ การสูญเสีย และปรับปรุง หรือลดขั้นตอนไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลง ก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้เช่นกัน

3. การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐเช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถส่งเสริม สิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือสามารถรับบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่างๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกง่าย รวดเร็ว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

อรวรรณ น้อยวัฒน์ (2556) กล่าวถึง การบริหารราชการแนวใหม่หรือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่ง

จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ขององค์กรภาครัฐ โดยมีแนวทางในการบริหารจัดการ 7 ประการ คือ

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. การคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก
3. รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีกว่า
4. การลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มความอิสระแก่หน่วยงาน
5. ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
6. การมีระบบสนับสนุนทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยี
7. เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชน

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560) กล่าวถึง การพัฒนาบริการประชาชนเป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลรวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้างเชื่อมโยงถึงกัน ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1. พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ

รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ อาทิ การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่างๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

2. พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ปรับวิธีการทำงานจาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่าและได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือ เป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด เชื่อมโยงและบูรณาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวกทันสถานการณ์

กล่าวโดยสรุปการปรับปรุงบริการของรัฐ มีวิธีการการจัดบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้การลดต้นทุนการเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้าการปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็วปรับวิธีการทำงานจาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” การลดการควบคุมจากส่วนกลาง เพิ่มความอิสระแก่หน่วยงาน มีระบบการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ เน้นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับเอกชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 196) กล่าวว่า ในการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้เพียงใดจะอยู่ที่ปัจจัย 3 ประการที่ผสมผสานอยู่ด้วยกันคือ

1. ความพยายาม คือ ขนาดของกำลังความพยายามของผู้ที่ทำงานที่ทุ่มเทให้กับงานของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบ ว่าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถหรือไม่ ให้อิสระในการตัดสินใจหรือไม่เป็นต้น

2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้ปฏิบัติงานและรวมไปถึงการมีทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงานด้วย ทักษะและความรู้นี้เองที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการทำงานได้

3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมมือกัน และช่วยกันคิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้วประสิทธิภาพของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

นอกจากนี้ ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 53) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้

1. องค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และเป็นเรื่องเฉพาะตัว

2. เงื่อนไขทางการบริการ การที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการ ได้รับการตอบสนอง จำเป็นที่จะต้องมีการส่งมอบบริการ (Management Requirements) สิ่งนี้จะเป็นหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็จะนำมาซึ่ง ผลประโยชน์ขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

6. ความสามารถ (Skill) ผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ จะช่วยให้ผลผลิตออกมามี

คุณภาพ

7. ค่านิยม (Shared Value) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กรเป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

Steers (n.d. อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็น เครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity)

ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่า ผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

กล่าวโดยสรุปแล้วปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมีจำแนกเป็นประสิทธิภาพ ส่วนบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร ในการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพคือ ความพยายาม ทักษะความรู้ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคลกลยุทธ์ที่ใช้ แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงานซึ่งองค์การจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการ ของลูกค้าเงื่อนไขทางการบริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ประกอบด้วยกลยุทธ์ โครงสร้างระบบแบบบุคลากรความสามารถ และค่านิยมร่วมของคนใน องค์กร

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

พัทธ์ธีรา สมทรง (2554) ให้ความหมายคำว่าปัญหา หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการ ดำเนินชีวิตของมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่ขัดขวางมิให้มนุษย์ได้พบกับความต้องการของตนเอง หรือเรียก ได้ว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรค ข้อขัดข้องต่างๆ ที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ส่วนคำว่าอุปสรรค หมายถึง สิ่งหรือเหตุที่มาขัดขวางไม่ให้เกิดความสำเร็จ

ในทุกองค์กรย่อมพบกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการบริหารจัดการ โดยปัญหาและ อุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะปัญหาด้านบุคลากร (บริษัท จ๊อบออนไลน์ จำกัด, 2554) มีดังนี้

1. ปัญหาด้านคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร มักมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่บางส่วนขาดความรับผิดชอบ ขาดความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่านิ่งแต่สิทธิที่พึงมี พึ่งได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงปฏิบัติ บางส่วนขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศแรงกาย แรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กรและที่สำคัญมากๆ คือการขาดจิตวิญญาณของความเป็นเจ้าขององค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับไม่สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ให้ทำงานได้เต็มความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรบุคคลมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ผู้บริหารหน่วยงานมิได้ตระหนักและยอมรับในบทบาทของความเป็นผู้บริหารทรัพยากรบุคคล ควบคู่ไปกับการเป็นผู้บริหารงานในหน้าที่

3. ปัญหาด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ค่าจ้างค่าตอบแทนไม่สะท้อนถึงค่าของงานอย่าง แท้จริงไม่สามารถจูงใจและรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีผลการทำงานที่ดีให้เข้ามา ทำงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะด้าน แต่ขณะเดียวกันบุคลากร

ในระดับปฏิบัติการต่างๆ ไป บางส่วนเป็นแรงงานไร้ฝีมือแต่มีระยะเวลาการทำงานมานาน มีอัตราค่าจ้างค่าตอบแทนสูงมาก (ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาการทำงาน) แต่ค่าของงานและผลงาน ไม่คุ้มค่าจ้างค่าตอบแทน

4. ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กรได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ควบคู่กันไป เนื่องจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับมักกำหนดถึงสิทธิต่าง ๆ เป็นหลักในทางนิติศาสตร์ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งต้องปฏิบัติตามละเอียดได้แต่หน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นหลักการบริหารหรือการจัดการในเชิงรัฐศาสตร์ของหัวหน้าหน่วยงานซึ่งเป็นเชิงนามธรรม แม้จะมีการละเอียด ย่อหย่อนก็มีได้มีบทลงโทษเหมือนอย่างกฎระเบียบข้อบังคับ เช่น มักอ้างเรื่องของสภาพการจ้างในหลายประเด็น ทำให้การจะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรมีปัญหามากมาย

กระบวนการแก้ปัญหาและพิชิตอุปสรรค (จิตรลดา วัฒนาพรณกิตติ, 2554) มีดังนี้

1. กลวิธานปกป้องตนเอง แก้ปัญหาด้วยวิธีหาเหตุอ้างให้กับข้อบกพร่องของตน
2. ใช้วิธีวิทยาศาสตร์ แก้ปัญหาโดยการแสวงหาข้อเท็จจริงจากการตั้งสมมติฐานเพื่อแก้ปัญหาโดยการทดสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจต่อไป
3. การแก้ปัญหาเชิงประสานสัมพันธ์ที่ดำเนินการ โดยหลายฝ่ายเพื่อกำหนดปัญหาพัฒนาแผนปฏิบัติการลงมือทำและติดตามผลงาน
4. การใช้วิธีการเชิงระบบ โดยการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุ หลังจากนั้นจะกำหนดวัตถุประสงค์และแสวงหาแนวทางเลือกเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์จากการประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา

กล่าวโดยสรุปปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพคือ ปัญหาด้านคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลปัญหาด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ค่าจ้างค่าตอบแทนปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กร มีกระบวนการแก้ปัญหาดังนี้ แก้ปัญหาด้วยวิธีหาเหตุอ้างให้กับข้อบกพร่องของตน ใช้วิธีวิทยาศาสตร์ แก้ปัญหาโดยการแสวงหาข้อเท็จจริงจากการตั้งสมมติฐานเพื่อแก้ปัญหา การแก้ปัญหาเชิงประสานสัมพันธ์ที่ดำเนินการ โดยหลายฝ่ายเพื่อกำหนดปัญหาพัฒนาแผนปฏิบัติการลงมือทำและการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุก็จะกำหนดวัตถุประสงค์และหาแนวทางเลือกเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์จากการประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ทฤษฎีองค์การ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

ซาไลน์ค และคณะ (Zaleanick et al., 1958 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539, ชุมศักดิ์ ชุมนุม, 2541 หน้า 81) กล่าวถึงทฤษฎีองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมีองค์ ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information Processing And Choices)
3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Adaptation And Change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบขององค์การ (Organization Design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size And Complexity)
8. วัฒนธรรมขององค์การ (Organization Culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power And authority)

การปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External And Internal Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่

1. รายได้ หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับความรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรัก

3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ซ้ำเหลือง พุฒพรหม (2545, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญมีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่างๆ (Facilities) โดยได้ให้ความสำคัญไปที่อำนาจหน้าที่และการใช้เวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจะประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ได้แก่ การกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือในการควบคุมที่ดี และปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานของคนในองค์กร และความสะดวกต่างๆ

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นพฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ใน ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 หน้า 1) หรืออีกนัยหนึ่ง ก็คือเป็นการศึกษาวิธีการที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ ทรัพยากร ได้แก่ เงิน เวลา บุคลากร ฯลฯ เกี่ยวกับการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคในที่นี้หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Needs) มีอำนาจซื้อ (Purchasing Power) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing Behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using Behavior) ผลิตภัณฑ์และบริการ (เสรีวงษ์ มณฑา, 2542, หน้า 30-31) ดังนี้

1. ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ความต้องการในที่นี้ไม่ใช่ ความต้องการที่เป็นรูปธรรม แต่เป็นความต้องการในระดับที่เป็นนามธรรม เป็นความต้องการขั้นปฐมภูมิ (Primary needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์ หรือบริการเลย แต่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเช่น ต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อนหรือต้องการความสะดวกสบาย

2. ผู้บริโภคเป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะมีความต้องการ แต่ถ้าหากไม่มีอำนาจในการจับจ่ายแล้วก็ถือว่ายังไม่ใช่ผู้บริโภคที่แท้จริง

3. การเกิดพฤติกรรมการซื้อ เมื่อผู้บริโภคมีปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้ง 2 ประการแล้ว ก็จะเกิดพฤติกรรมการซื้อตามมาเป็นต้น ว่าผู้บริโภคซื้อที่ไหนซื้อเมื่อใดและใครเป็นคนซื้อ

4. พฤติกรรมการใช้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอย่างไร เช่น ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการนั้นมากน้อยแค่ไหน ใช้เมื่อใดและใช้อย่างไร

ทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์

Simon (1976 อ้างถึงใน เนตรชนก จิระเกียรติ, 2537 หน้า 13) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพไว้ในลักษณะของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) โดยเขียนเป็นสูตรดังนี้ คือ

$$E = (O-I)+S$$

E = Efficiency	คือ	ประสิทธิภาพของงาน
O = Output	คือ	ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา
I = Input	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป
S = Satisfaction	คือ	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จากสูตรดังกล่าว เมื่อนำมาพิจารณาประเมินร่วมกับประสิทธิภาพของการให้บริการ สาธารณะ ของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการซึ่ง วูม (อ้างถึงใน นภาพร เชียงแสน, 2538 หน้า 29-30) กล่าวว่าสามารถวัดได้ใน 2 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน
2. ประสิทธิภาพผลการให้บริการ วัดการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ทฤษฎีความพึงพอใจในการรับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นนิยมศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ผู้ศึกษาขอเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการของนักวิชาการที่ได้อธิบายไว้หลายท่านดังนี้

Mccormick and Daniel (1965 อ้างใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539 หน้า 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองตอบตามความต้องการ

Mangelsdorff (1978 อ้างใน เพ็ชรรัตน์ พัดโสภา, 2548, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดประสิทธิภาพการให้บริการ

Fitzgerald and Durant (1980 อ้างใน เพ็ชรรัตน์ พัดโสภา, 2548, หน้า 17) ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐาน

เกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการให้บริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็นด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้การให้บริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

Chaplin (1986 อ้างใน วาสนา เจริญรวย, 2542 หน้า 31) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ซึ่งแปรผันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปปฏิสัมพันธ์ด้านการบริการในสถานบริการนั้น ๆ

สรุป ความหมายของความพึงพอใจที่รวบรวมนี้ จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะเกิดมากที่สุดเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทุกอย่าง ซึ่งจากแนวความคิดนี้เป็นแนวทางหนึ่งในการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การวัดความพึงพอใจในการบริการ

Shelly (1975) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุขความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Marston (1979, p.397) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

สมพร ตั้งสะสม (2537) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (2549) มีความเห็นว่าความพึงพอใจคือท่าทีต่างๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

กล่าวโดยสรุปการวัดความพึงพอใจในการบริการเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการคือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการที่มีความก้าวหน้าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินทิศทางบวกหรือทิศทางลบความพึงพอใจคือท่าทีต่างๆ ไปที่เป็นผลมาจากปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรมบุคคลและลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดกรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานในด้านวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ค่านิยม นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ข) ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision)

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

2. ภารกิจ (Mission)

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3. ค่านิยม (Core Value)

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

นโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ธุรกิจหลัก

1.1 การบูรณาการทิศทางขององค์กร กับแผนพัฒนาที่สำคัญของประเทศ เช่น ระบบ Smart Grid และแผนปฏิรูปประเทศ เป็นต้น

1.2 ให้ความสำคัญกับการร่วมลงทุนของภาคเอกชน ในการพัฒนาระบบ Smart Grid เพื่อให้เกิดการสร้าง Ecosystem ในการพัฒนาและลงทุนสู่ระดับ Efficient Scale

2. ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2.1 ทิศทางของธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงแนวโน้มของแต่ละธุรกิจ ความเร่งด่วน ความพร้อมของทรัพยากร และการใช้ความสามารถพิเศษขององค์กรรวมถึงการร่วมลงทุนกับพันธมิตรเพื่อสนองต่อโอกาสทางธุรกิจดังกล่าว

2.2 การกำหนดบทบาทของ PEA ENCOM ให้มีความคล่องตัว และชัดเจน รวมถึงเป็นกลไกในการสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ. อย่างมีประสิทธิภาพ และก้าวไปสู่ธุรกิจ在不同ประเทศ

3. บริหารจัดการองค์กร

3.1 ความพร้อมของบุคลากร ทั้ง Mind-set มุมมองการทำงานในรูปแบบธุรกิจเชิงรุก และการเตรียมความพร้อมของศักยภาพในการดำเนินงานเพื่อรองรับการแข่งขันรวมถึงโอกาสทางธุรกิจ

3.2 การกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทของหน่วยงานเกี่ยวข้องทั้งในส่วนของ กฟภ.และบริษัทในเครือที่รองรับต่อการบรรลุวิสัยทัศน์

3.3 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรม เพื่อใช้กับทุกกระบวนการทำงาน รวมถึงการต่อยอดงานวิจัยเพื่อไปใช้ประโยชน์ในเชิงโอกาสทางธุรกิจอื่น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในเชิงธุรกิจอย่างแท้จริง

3.4 การแสดงความสอดคล้อง และการกำหนดเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมของนโยบาย PEA 4.0 เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน ที่มีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานตามภารกิจ เพื่อตอบสนองต่อทิศทางดังกล่าว กฟภ. จึงมุ่งพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) ของ กฟภ. ให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับกรอบหลักการสากลของ International Organization for Standardization หรือ ISO 26000 โดยกำหนดเป็นนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มีสาระสำคัญ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ก) ดังนี้

1. มุ่งมั่นรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักการพื้นฐานที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความโปร่งใสการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเคารพต่อหลักนิติธรรม การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน

2. เสริมสร้างกระบวนการและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้คณะกรรมการ กฟภ. และผู้บริหารกำกับดูแลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ได้อย่างเป็นระบบครบถ้วนทั้งการกำหนดทิศทาง การกำกับดูแลการดำเนินงานและติดตามเพื่อขับเคลื่อนผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

3. สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานประจำวัน

4. ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อบุคลากรขององค์กรด้วยความเป็นธรรม และตอบสนองต่อความคาดหวังของบุคลากรอย่างเป็นเลิศ ทั้งด้านการจ้างงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร

5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดห่วงโซ่อุปทาน ที่นำไปสู่การป้องกัน รักษา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืน ให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำสำนักงานสีเขียว (Green Office) และพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

6. มุ่งเน้นและส่งเสริมการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมตลอดห่วงโซ่อุปทานต่อต้านการทุจริต มีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและแข่งขันอย่างเป็นธรรม

7. ยึดมั่นแนวทางความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค โดยครอบคลุมการตลาดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค ให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล และมุ่งเน้นให้เกิดการบริโภคที่ยั่งยืน

8. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชนทั้งที่อยู่รอบพื้นที่ปฏิบัติงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคและชุมชนที่สำคัญ ให้มีความเข้มแข็งทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลสำเร็จอย่างยั่งยืน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562)

นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งมั่นพัฒนากรอบหลักการ แนวคิด และแนวปฏิบัติเพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล อันจะนำมาซึ่งการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ดังนั้น เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานตระหนักรู้ และสามารถยึดถือปฏิบัติ จึงประกาศนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562) ดังนี้

1. ให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยึดถือและมุ่งมั่นปฏิบัติตาม หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกรอบที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนด กล่าวคือ ให้ดำเนินการในทุกกระบวนการด้วยความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) สำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) โปร่งใส (Transparency) สร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Value Creation) ส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดี (Ethics) ส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (Participation)

2. ให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ปฏิบัติตามมาตรการเพื่อส่งเสริม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ดังนี้

2.1 การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเปิดเผยข้อมูล สารสนเทศ ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินขององค์กร อย่างโปร่งใส ถูกต้องครบถ้วน ทันกาล และตรวจสอบได้ รวมถึงให้ความสำคัญและแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์กรทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

2.2 การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม สนับสนุนให้มีระบบ มาตรการ หรือแนวทางในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแสดงความคิดเห็น กระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.3 การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการประกาศเผยแพร่รายละเอียด การจัดซื้อจัดจ้างครบถ้วนทุกช่องทางที่กฎหมายกำหนด

2.4 การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือเบาะแส เมื่อพบพฤติกรรมการทุจริตหรือขัดต่อจรรยาบรรณในการดำเนินงาน รวมถึงปกป้องคุ้มครอง สร้างความมั่นใจ และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทุจริต ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลการทุจริต

2.5 การป้องกันการรับสินบน ต้องไม่ให้และรับสินบน หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายทุจริต โดยให้ถือว่าการป้องกันและต่อต้านการทุจริต เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับ

2.6 การป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม กำหนดระเบียบ แนวปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

2.7 การตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ กำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามคู่มือและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อลดการใช้ดุลพินิจ

3. การให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามหลักการและแนวทางตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด รวมทั้งกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการป้องปรามการทุจริต

4. คณะกรรมการ และผู้บริหารต้องปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงสร้างบรรยากาศในองค์กรสร้างแรงจูงใจ นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้และกำกับดูแลให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม

5. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบและพัฒนาระบบควบคุมภายใน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใส ป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชันและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้ง

พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ในกระบวนการติดตามตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ก)

นโยบายด้านการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ภารกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งมุ่งเน้นและมีเป้าหมายสูงสุดคือการให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชนธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการดำเนินการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ก) ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวก และรวดเร็ว เช่น การเปิดบริการให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าได้ที่เคาน์เตอร์ PEA Shop สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หักผ่านบัญชีธนาคาร ตัวแทนจุดบริการ (Counter Service) หักบัญชีบัตรเครดิต PEA E-Pay Mobile Application ของผู้ให้บริการภายนอก Website ของผู้ให้บริการภายนอก

2. การเปิดบริการช่วงพักกลางวันทั่วประเทศผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อขอรับ การบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ได้ตั้งแต่ เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีช่วงพักกลางวัน การบริการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีระบบจำหน่ายอยู่แล้ว และการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง มีหน่วยรับแก้ไขกระแสไฟฟ้าประจำอยู่ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

3. การบริการเสริมหลังติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ เช่น การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงงาน ได้แก่ หม้อแปลง รีเลย์ สวิตช์เกียร์ การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า บริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและฉนวนครอบลูกถ้วยแรงสูง บริการทำความสะอาด อุปกรณ์ไฟฟ้าและบริการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟฟ้า

4. การจัดทำหนังสือคู่มือจรรยาบรรณองค์กร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการจัดทำหนังสือคู่มือจรรยาบรรณองค์กรขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนยึดถือปฏิบัติโดยทั่วกัน สำหรับในส่วนของจรรยาบรรณต่อผู้ใช้ไฟ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ก) มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ปฏิบัติต่อผู้ใช้ไฟด้วยความสุภาพอ่อนโยน ระวังเสมอว่าผู้ใช้ไฟคือผู้มีพระคุณต่อองค์การตลอดเวลาและในทุกสถานการณ์

4.2 ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้ไฟอย่างเที่ยงตรงถูกต้อง โดยเฉพาะในส่วนของบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการเป็นประโยชน์โดยตรงที่ผู้ใช้ไฟควรทราบรวมทั้งการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ข้อมูลที่ทันสมัย และการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้แก่ผู้ใช้ไฟ

4.3 บริการให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้ไฟคาดหวังที่จะได้จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นไปตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้สัญญาไว้กับผู้ใช้ไฟก่อนที่จะให้บริการ

4.4 ปฏิบัติงานและให้บริการกับผู้ใช้ไฟอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมดอุทิศให้กับการปฏิบัติงาน และให้บริการผู้ใช้ไฟให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

4.5 สามารถตอบคำถามแก้ไขข้อข้องใจ และแก้ปัญหากับผู้ใช้ไฟอย่างเต็มที่ กรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้ใช้ไฟ

4.6 รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ไฟอย่างอดทน และนำมาพิจารณาเหตุผล ข้อเท็จจริง เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม

4.7 เตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟในกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุร้ายแรงเกิดขึ้น

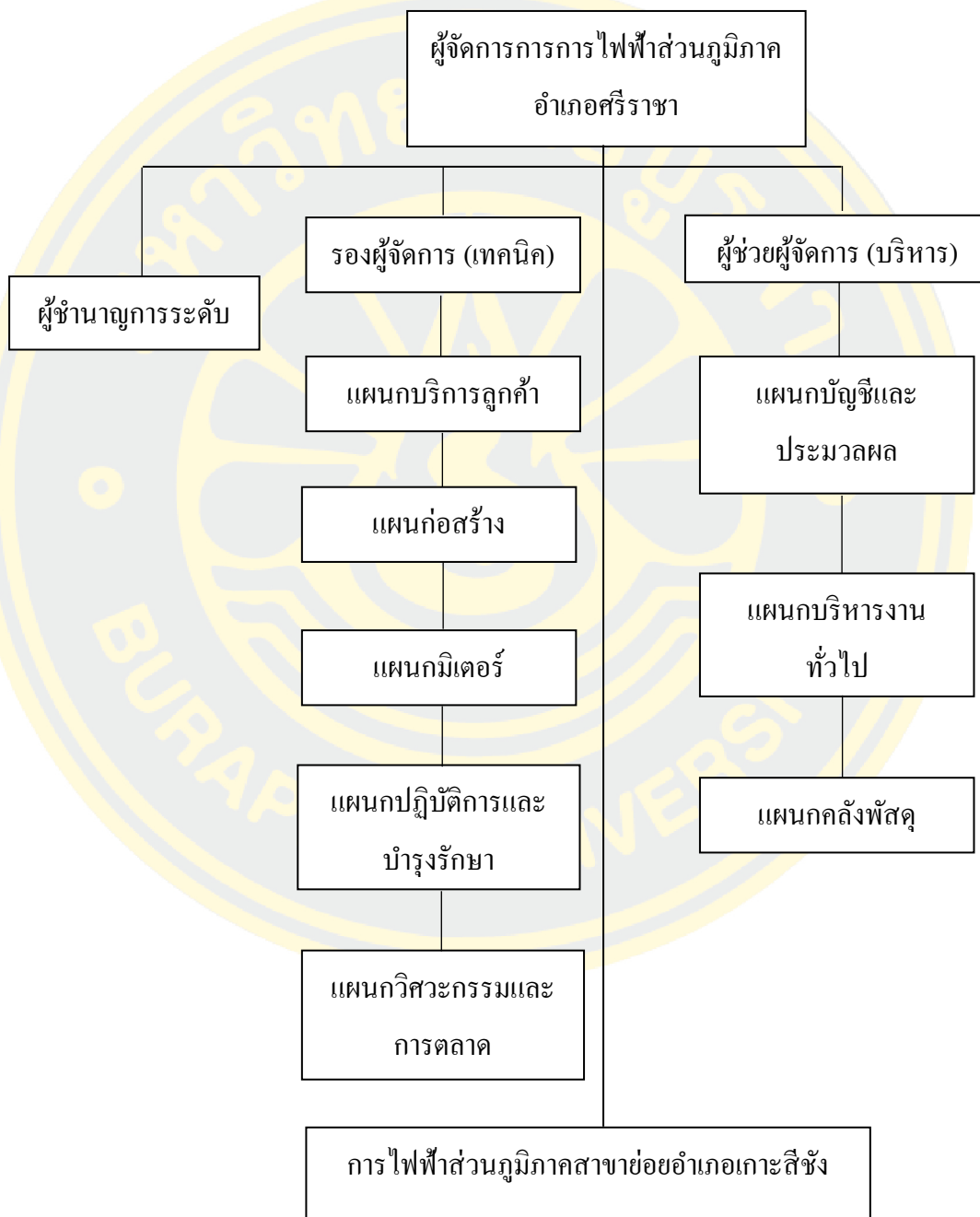
4.8 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนจะต้องไม่ปฏิเสธการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือไม่

4.9 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนจะต้องไม่ปฏิเสธการบริการต่อผู้ใช้ไฟโดยถือว่าไม่ใช่หน้าที่แต่จะต้องเข้าช่วยเหลือในการแนะนำแก่ผู้ใช้ไฟด้วยความสุภาพและเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับการให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่ถูกต้อง

4.10 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามที่กล่าวแล้วข้างต้นอย่างสม่ำเสมอทั้งในปัจจุบันและอนาคต และทุกคนในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องได้รับทราบข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ใช้ไฟฟ้านี้ โดยต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 65 ตำบลศรีราชา ถนนสุขุมวิท อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีโครงสร้างองค์กรดังนี้



ภาพที่ 4 โครงสร้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) เป็น 8 แผนก ดังนี้

1. แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ดังนี้
 - 1.1 การบริการรับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ อุปกรณ์ไฟฟ้า และอื่น ๆ
 - 1.2 งานสำรวจ ตรวจสอบงานขยายเขตระบบไฟฟ้า
 - 1.3 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้า
 - 1.4 จัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS
2. แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่ดังนี้
 - 2.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย
 - 2.2 งานก่อสร้าง-ปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายส่งไฟฟ้า
 - 2.3 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS
 - 2.4 งานขานพาหนะและเครื่องมือกล
 - 2.5 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่
3. แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่ดังนี้
 - 3.1 งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด ขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์
 - 3.2 งานตรวจสอบมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ
 - 3.3 งานอ่านหน่วยมิเตอร์สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่
 - 3.4 งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่น ๆ
4. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่ดังนี้
 - 4.1 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
 - 4.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
 - 4.3 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และการย้ายแนวระบบจำหน่ายฯ
 - 4.4 งานประเมินค่าเสียหาย กรณีละเมิดทำให้ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เสียหาย
 - 4.5 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
 - 4.6 งานด้านฮอทไลน์
 - 4.7 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
 - 4.8 งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่น ๆ สำหรับลูกค้า
 - 4.9 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง

- 4.10 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- 4.11 งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
- 5. แผนกวิศวกรรมและการตลาด มีหน้าที่ดังนี้
 - 5.1 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS
 - 5.2 งานวางแผนระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน
 - 5.3 วิเคราะห์ความต้องการใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น
 - 5.4 งานลูกค้าสัมพันธ์ รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/งานบริการธุรกิจ

อุตสาหกรรม

- 6. แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่ดังนี้
 - 6.1 งานด้านจดหน่วยแจ้งหนี้และตรวจสอบหน่วย (รายย่อย/รายใหญ่)
 - 6.2 งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้าและงานปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า
 - 6.3 งานเก็บเงินและรับชำระค่าไฟฟ้า
 - 6.4 งานควบคุมการงดจ่ายไฟ
 - 6.5 งานบัญชีลูกหนี้และเจ้าหนี้
 - 6.6 งานบริหารการเงิน
 - 6.7 งานด้านการจ่ายเงินและภาษี
 - 6.8 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน
- 7. แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ดังนี้
 - 7.1 ดำเนินการด้านงานบุคคล
 - 7.2 ตรวจสอบสิทธิ และตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ
 - 7.3 รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ
 - 7.4 ดูแลความปลอดภัยและทรัพย์สิน
 - 7.5 ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน
- 8. แผนกคลังพัสดุ มีหน้าที่ดังนี้
 - 8.1 งานรับจ่ายพัสดุ
 - 8.2 รวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนความต้องการพัสดุประจำปี
 - 8.3 วิเคราะห์ข้อมูลการรับ-จ่ายพัสดุเข้างานและพยากรณ์การสำรอง

นโยบายการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

เพื่อตอบสนองนโยบายการให้บริการของผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าภูมิภาคอำเภอศรีราชาจึงมีการใช้ “เทคนิคการให้บริการโดยพนักงาน PEA เป็นนักบริการอย่างแท้จริง” ดังนี้

1. เทคนิควิธีสร้างพนักงาน PEA เป็นนักบริการมืออาชีพประกอบด้วย

1.1 คุณสมบัติของพนักงาน PEA สิ่งที่มีความจำเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ

1.2 บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่และดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก

1.3 เทคนิคการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับพนักงาน PEA การสนทนาให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความประทับใจ

2. การพัฒนาพนักงาน PEA ให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 การต้อนรับในการต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาทักทายการค้นหาความต้องการ พนักงาน PEA ต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 การเสนอความช่วยเหลือ พนักงาน PEA ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.3 การประเมินผล พนักงาน PEA ต้องทำการประเมินผลการให้บริการและมีการสรุปผลการให้บริการ

4 แผนกที่ให้บริการ ดังนี้

1. แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่รับคำร้องการขอใช้ไฟฟ้า และรับคำร้องขอรับเงินประกันคิน

2. แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่รับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยมีการชำระเงินที่หน้าเคาน์เตอร์และบริการที่ Drive Thru ติดต่อสอบถามการคิดคำนวณค่าไฟฟ้า ปรับปรุงค่าไฟ คินเงินประกันการใช้ไฟ การออกใบแทนใบเสร็จ ติดต่อเพื่อดำเนินการติดตั้งมิเตอร์หลังจ่ายไฟ

3. แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่รับคำร้องขอตรวจสอบมิเตอร์ติดต่อกับงานบริหารหลังการขาย

4. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่รับแจ้งเหตุงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรับชำระเงินค่าไฟฟ้านอกเวลาทำการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิ์ ดาสวรรณ (2548) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การวิจัยศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าระหว่างในเขตเทศบาลตำบลแม่ใจ กับในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การคำนวณน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย มีการคำนวณโดยใช้หลัก

Likert's Scales และใช้ t-test เพื่อหาค่าความสัมพันธ์การให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอสันทราย ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล สันทรายหลวง โดยแยกเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย มีค่าใช้ไฟฟ้า ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ มีค่าใช้ไฟฟ้า 10,001-50,000 บาท/เดือน และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทส่วนราชการและองค์กร ส่วนใหญ่ มีค่าใช้ไฟฟ้า 5,001-10,000 บาท/เดือน สำหรับปัจจัยภายในในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลแม่ใจเห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะ และประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลสันทรายหลวงเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ลักษณะของบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในค่านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริม การตลาดผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งเขตเทศบาลแม่ใจและเขตเทศบาลสันทรายหลวง เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนปัจจัยภายนอกในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทรายในด้านการดำเนินงานของ กฟภ. การปฏิบัติตามเงื่อนไขของ กฟภ. และความพึงพอใจที่ได้รับ มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ขจรศักดิ์ สุขเกษม (2551) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเบนมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเบน เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเบน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเบน โดยทำการศึกษา

ประสิทธิภาพการให้บริการภายในสถานที่ และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองเบน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างชนิดที่ไม่ทราบโอกาส หรือความน่าจะเป็นที่จะถูกเลือกเป็นตัวอย่าง (Non-Probability Sampling) จำนวน 20 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) ซึ่งได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์จذبบันทึก จากสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้าน และรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่มีประสิทธิภาพการให้บริการในระดับที่ดีมาก โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในด้านที่ดี โดยในภาพรวม ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเบน อยู่ในระดับที่ดีสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการการศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พบว่า เทศบาลหนองเบนยังคงไม่มีจุดอ่อนในการบริการที่แสดงออกอย่างเด่นชัด แต่ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เทศบาลหนองเบนขาดจุดเด่นชัดในการให้บริการ สาเหตุเกิดจากขาดการปฏิวัติระบบการให้บริการของตนเองจึงทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการไม่เห็นความแตกต่างจากการใช้บริการที่ผ่านๆ มา และขาดความสม่ำเสมอ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดการปลูกฝังค่านิยมของ “นักบริการ” ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเบน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นควรว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนควรให้บริการที่คำพูด และท่าทีที่สุภาพ ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่ของงานที่มาขอรับบริการ รองลงมาต้องการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการให้มากขึ้น และไม่ควรพูดคุย หรือเดินไปเดินมาขณะให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้คำแนะนำทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีบ้านเช่า ภาษีป้าย และภาษีต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

โชคชัย ศิลปะเดช (2551) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับของประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย (มหาชน) ในด้านรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 รายการ ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุพจน์ หัสดี (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ ราชบุรี จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ ราชบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะประชากรในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ ราชบุรี จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ ราชบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ คือ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ Independent Sample t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis Of Variance) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ผลการวิจัยพบว่า ส่วนความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ ราชบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนัก

ทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2554) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีวัตถุประสงค์การวิจัยศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ในเดือน มกราคม 2554 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประเมินค่า มีระดับความเชื่อมั่น 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติเชิงอนุมาน t-test, f-test ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe's ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drivethru for tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ที่ควรให้ความสนใจ คือ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.21-3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าด้านอื่นๆ การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ โดยที่เพศชายให้ความสำคัญมากกว่าเพศหญิง ด้านอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ท่านทราบเงื่อนไขในการปฏิบัติตามขั้นตอนการต่อภาษีจากสื่อแผ่นป้ายโปสเตอร์ ข้อความชี้แจงตามแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการจุดต่างๆ มีความชัดเจน ท่านได้รับรู้วิธีการปฏิบัติและขั้นตอนการต่อภาษี ช่องทางผ่านเข้าออกสถานที่ติดต่อในการให้บริการมีความสะดวก เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี การให้บริการด้วยภาษีที่เข้าใจง่าย และมีการแต่งกายสุภาพ ด้านอาชีพ ทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ท่านทราบเงื่อนไขในการปฏิบัติตามขั้นตอนการต่อภาษี ข้อความคำชี้แจงตามแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการจุดต่างๆ มีความชัดเจน ด้านรายได้ ทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทำการชี้แจงเงื่อนไขในการปฏิบัติตามขั้นตอนการต่อภาษี ท่านได้รับรู้วิธีการปฏิบัติ และ

ขั้นตอนการต่อภาษี สถานที่ติดต่อให้บริการมีความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย
สิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายบอกทางมีความชัดเจน

สยามพร สกุนี (2555) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษา
ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการ
ให้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
สุพรรณบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจำแนกตาม
ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานและพฤติกรรมการใช้บริการ 4) เพื่อ
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้ากับพฤติกรรมการใช้บริการ 5) เพื่อศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการกับระดับความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้ไฟ ที่มาใช้
บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม
สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่
ค่าเอฟ โคลสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุมากกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา
อาชีวพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สถานภาพสมรสจำนวนสมาชิก
ในครอบครัว 1-3 คน และใช้ไฟฟ้าในบ้านอยู่อาศัย 2) ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ใช้ไฟในบ้านเรือนช่วงเวลา
00.00-24.00 น. ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อชำระค่าไฟฟ้าความถี่ 1 ครั้งต่อเดือน
หรือมากกว่าโดยเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง 3) ผู้ใช้ไฟมีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน 5) ผู้ใช้ไฟที่มีเพศ สถานภาพ
สมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทของ
ผู้ใช้ไฟที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน 6) ผู้ใช้ไฟที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟ
ช่วงเวลาในการใช้ไฟสาเหตุความถี่และลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดสุพรรณบุรีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 7) ปัจจัยพื้นฐาน
ของผู้ใช้ไฟด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ ช่วงเวลา
ในการใช้ไฟฟ้า สาเหตุที่ติดต่อ ความถี่ในการติดต่อ และลักษณะในการติดต่อกับสำนักงาน การ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีและปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟด้านอาชีพรายได้ต่อเดือน
สถานภาพสมรส และประเภทของผู้ใช้ไฟมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟช่วงเวลาใน

การใช้ไฟฟ้าสาเหตุและลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี และ 8) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้านการให้บริการอย่างทันเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในระดับน้อย

ปรีชา ชันทอง และศิษญา สิมารักษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลตากฟ้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการน้ำประปาที่ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการบริหารของการประปาเทศบาลตำบลตากฟ้า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาในพื้นที่เทศบาลตำบลตากฟ้าจำนวน 1,850 หลังคาเรือน หรือทั้ง 9 เขต โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยที่ความคลาดเคลื่อน .05 กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยที่ค่าความคลาดเคลื่อน .05 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 329 ราย ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการน้ำประปาด้านสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 2.50 คือ ความสม่ำเสมอแรงดัน การแจ้งเตือน การหยุดจ่ายน้ำ การติดตั้งวัสดุอุปกรณ์ และการให้บริการน้ำประปาด้านบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 2.50 คือ ระยะเวลาการซ่อมแซม กรีขามารยาทของพนักงาน ความกระตือรือร้นของพนักงาน การตอบข้อซักถาม จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อกำหนดการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่สอดคล้องกับปัญหา มาใช้ในการปรับปรุงแก้ปัญหาลงหลังจากการปรับปรุงโดยใช้แนวทางการแก้ปัญหาก็สอดคล้องกับข้อกำหนดการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 พบว่าความพึงพอใจของผู้ให้บริการน้ำประปาต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ย 28.48% ทั้งนี้ยังเกิดประโยชน์สะท้อนกลับองค์กรอีกครั้ง คือ เกิดคำชื่นชมจากผู้รับบริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีซึ่งทำให้ผู้บริหารเห็นประโยชน์ของการนำระบบนี้มาใช้ และจะได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ให้สมบูรณ์ในอนาคต

วาสิณี มาลัย (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ

ข้าราชการรัฐสภา สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ผู้ปฏิบัติงานสมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ และประชาชนที่มารับบริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 323 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่าสถิติที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ และเปรียบเทียบรายคู่โดยการทดสอบด้วยวิธีแอลเอสดี กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .0.5 ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการให้บริการ และ 2) ผู้รับบริการที่มีอายุ ประเภทการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกัน

ชญัญชัชญา นันทน์รรัตน์ (2560) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี (SME Support & Rescue Center) ของกระทรวงอุตสาหกรรมมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี (SME Support & Rescue Center) ของกระทรวงอุตสาหกรรมและเพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี (SME Support & Rescue Center) ของกระทรวงอุตสาหกรรม ที่เหมาะสม ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด ผู้ศึกษาเลือกใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 333 คน ด้วยแบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ มีการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ทดสอบค่าสถิติ (t- test) วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance Anova) และทดสอบค่า (F- test) ตลอดจนการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ซึ่งผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้กลุ่มที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการจำนวน 5 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ ว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณหรือไม่อย่างไร และนำเสนอในรูปแบบตารางความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี (SME Support & Rescue Center) ของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน จำนวน 3 ด้าน พบว่า ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานและสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในสถานประกอบการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อระดับความเห็นของผู้รับบริการในทุกด้าน ขณะที่ตัวแปรลักษณะทางธุรกิจ มีผลต่อระดับความเห็นในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานและสถานที่

ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป และประณต นันทิยะกุล (2561) ศึกษาเรื่อง การบริการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการที่ยั่งยืน และ 3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้ทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 (กรุงเทพ-ชลบุรี) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 (บางปะอิน-บางพลี) รวม 2 เส้นทาง รวมประชากร 159,520 คน/คัน ต่อ 1 วัน (เฉลี่ยต่อวันในระยะเวลา 1 ปี) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,111 คน ได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 อันเป็นลักษณะของการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากรของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยมาใช้อย่างไม่ทุ่มเทและไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติในเรื่องความทุ่มเทและเอาใจใส่ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกหรือให้บริการด้านความปลอดภัยกับประชาชนผู้ใช้ทางอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลอย่างจริงจังด้วย นอกจากนี้ ควรกำหนดยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการไว้ด้วย และ 3) กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนไปใช้ในการวางแผน หรือกำหนดขั้นตอนสำหรับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการกับประชาชนผู้ใช้ทาง โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวควรเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการใช้นักบริหารมืออาชีพ

ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและเป็นสากล 3) ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนผู้ใช้งานให้กับบุคลากร 4) ด้านการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ทันสมัย และ 5) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายที่ทันสมัย

ธนาชัย สุขวณิช (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชาชนที่มารับบริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 2) ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 3) ภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 4) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมืองกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) ภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มประชาชนที่มารับบริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่า t-test และค่า F-test หรือค่า One Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธีการ Scheffe' test เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่และทดสอบสมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple linear regression) ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านพนักงาน ด้านความรับผิดชอบ ต่อสังคม และด้านบริการ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน และ การศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพลักษณ์ของ

องค์ กรด้านองค์กร ด้านบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพของ การให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำนวน 77,768 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาจำนวน 398 ราย ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1970, pp. 580-581) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ} \quad n &= \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} \\ E &= \text{ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (ไม่เกินร้อยละ 5)} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{77,768}{1 + 77,768(0.05)^2} \\ n &= 397.95 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้จริง จำนวน 398 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้ความน่าจะเป็นไม่เท่ากัน โดยการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดความน่าจะเป็นให้เป็นสัดส่วนกับขนาด (Sampling with Probability Proportional to Size: PPS) และเป็นแบบวิธีขนาดสะสม (The Cumulative Size Method) จากกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ทั้งนี้ กำหนดกรอบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Frame) คือ ฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากโปรแกรม SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) โดยมีการแบ่งประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 8 ประเภท และมีจำนวนแต่ละประเภทต่างๆ กัน

ตารางที่ 2 จำนวนตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จาก การสุ่มแบบ PPS

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน ราย (M_i)	p_i	M_i สะสม	ช่วงของ M_i สะสม	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1.บ้านอยู่อาศัย	67,045	0.862	67,045	1-67,045	342
2.กิจการขนาดเล็ก	8,036	0.103	75,081	67,046-75,081	41
3.กิจการขนาดกลาง	781	0.010	75,862	75,082-75,863	4
4.กิจการขนาดใหญ่	108	0.001	75,970	75,864-75,970	1
5.กิจการเฉพาะอย่าง	126	0.002	76,096	75,971-76,096	0
6.องค์กรไม่แสวงหา กำไร	11	0.000	76,107	76,097-76,107	0
7.สูบน้ำเพื่อการเกษตร	11	0.000	76,118	76,108-76,118	1
8.ไฟฟ้าชั่วคราว	1,650	0.021	77,768	76,119-77,768	9
รวม	77,768	1.000			398

การสุ่มผู้มารับบริการมาจำนวน 8 ประเภท โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดความน่าจะเป็นให้เป็นสัดส่วนกับขนาด มีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

กำหนดให้จำนวนรายของแต่ละประเภทผู้ใช้ไฟเป็นขนาด (M_i)

1. หาผลบวกสะสมของ M_i และสร้างช่วงของ M_i สะสม

2. คำนวณช่วงการสุ่ม (Sampling interval) ดังนี้

$$I = \frac{\sum_{i=1}^N M_i}{n} = \frac{77,768}{398} = 195.40$$

3. สมมติเลือกจุดสุ่มเริ่มต้น r มา 1 ตัวจากตารางเลขสุ่มโดยที่ $0 < r < I$ สมมติสุ่มได้

$$r = 100$$

4. หน่วยตัวอย่างแรกที่ตกเป็นตัวอย่าง คือ หน่วยตัวอย่างที่มี M_i สะสมตรงกับค่าของ

$r = 100$ นั่นคือ ผู้ใช้ไฟประเภทบ้านอยู่อาศัย

5. หน่วยตัวอย่างถัดไปคือ หน่วยที่มี M_1 สะสมตรงกับ $r + I, r + 2I, \dots, r + (n-1)I$ นั่นคือ

$$r + I = 100 + 195.40 = 295.40 \text{ ตรงกับ } M_1 \text{ สะสมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย}$$

$$r + 2I = 100 + 2(195.40) = 490.80 \text{ ตรงกับ } M_1 \text{ สะสมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย}$$

$$r + 3I = 100 + 3(195.40) = 686.20 \text{ ตรงกับ } M_1 \text{ สะสมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย}$$

·
·
·

$$r + 398I = 100 + 398(195.40) = 77,869.20 \text{ ตรงกับ } M_1 \text{ สะสมของผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว}$$

ดังนั้นประชาชนผู้รับบริการที่ถูกสุ่มมาเป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย กิจกรรมขนาดเล็ก กิจกรรมขนาดกลาง กิจกรรมขนาดใหญ่ สูบน้ำเพื่อการเกษตร และไฟฟ้าชั่วคราว ดังแสดงในตารางที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยพิจารณาจากกรอบแนวความคิดและตัวแปรต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) จำนวน 6 ข้อ ในขณะที่อายุมีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ประเภทการใช้บริการ แผนกที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ทำกรติดต่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา เป็นแบบมาตราลิกิ์ท (Likert's Scales) 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน (อรพินทร์ ชูชม, 2545, หน้า 77) ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

และอีก 1 ข้อ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scales) มีค่าระหว่าง 0 คะแนน (หมายถึงไม่มี ประสิทธิภาพ) ถึง 100 คะแนน (หมายถึง มีประสิทธิภาพสูงสุด)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากนั้นนำมากำหนด กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของ เครื่องมือ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) นายถีพงษ์ หงส์ศิริธรรม รองผู้จัดการ (เทคนิค) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ศรีราชา 3) นางนงนุช สุขเจริญ ผู้ช่วยผู้จัดการ (บริหาร) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เพื่อ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ ผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพ ของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ .911 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป (Corcoran & Fisher (2000) ระบุถึงค่า R มีค่า 0.71 ถึง 1.0 ถือว่ามีความเชื่อถือ (Reliability) สูง)

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยได้นำโครงร่างนิพนธ์เสนอ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยนำหนังสือเข้าพบเสนอกับผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เพื่อขออนุญาต เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้เข้าพบกับกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยแนะนำตัวอธิบายวัตถุประสงค์ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาทราบ พร้อมทั้งชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ว่าการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจ โดยให้กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองและให้เซ็นใบยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัย (Concent Inform) และข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จะถือเป็นความลับและในการรวบรวมข้อมูลจะไม่ระบุชื่อหรือที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ส่วนผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมและข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี ภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เพื่อความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
2. นำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการอบรมผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลให้เข้าใจเครื่องมือในการวิจัย
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2562
4. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 398 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 398 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ได้แก่ ประเภทการใช้บริการ แผนกที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (Multiple Classification Analysis : MCA) เนื่องจากตัวแปรอิสระที่ศึกษาในครั้งนี้ มีระดับการวัดในหลายระดับ กล่าวคือ ทั้งระดับนามบัญญัติ (Nominal) ระดับอันดับ (Ordinal) และระดับอัตราส่วน (Ratio) กล่าวคือ ตัวแปรตามมีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale) โดยระดับการวัดตัวแปรอิสระต่างๆ จะได้รับการปรับเป็นกลุ่ม (Nominal/ Ordinal Groups) ก่อนการวิเคราะห์ นอกจากนี้การวิเคราะห์การจำแนกหมู่ยังให้ผลการวิเคราะห์ทั้งอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม เมื่อยังไม่ได้ควบคุมอิทธิพลของปัจจัยอื่นในแบบจำลองการวิเคราะห์ (ค่า eta) และเมื่อควบคุมอิทธิพลของปัจจัยอื่นในแบบจำลองการวิเคราะห์แล้ว (ค่า Beta) (Andrews et al., 1981)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้ เป็นแนวทาง คือ ในการแปลความหมายข้อมูลระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ได้จากการคำนวณ โดยใช้สูตร คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ระวีวรรณ โกชาดม, 2552, หน้า 49) มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่ามากที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง	ประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ประสิทธิภาพการให้บริการมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ประสิทธิภาพการให้บริการน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำนวน 398 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

n = 398		
สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	186	46.73
หญิง	212	53.27

ตารางที่ 3 (ต่อ)

n = 398		
สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.52
21-31 ปี	129	32.41
31-40 ปี	94	23.62
41-50 ปี	85	21.36
51-60 ปี	52	13.07
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	20	5.03
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	57	14.32
มัธยมศึกษา	71	17.84
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	106	26.63
ปริญญาตรีและสูงกว่า	164	41.21
สถานภาพการสมรส		
โสด	144	36.18
สมรส	201	50.50
หม้าย หย่า แยกทาง	53	13.32
อาชีพ		
ข้าราชการ/ พนักงาน	78	19.60
รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างราชการ		
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	173	43.47
ค้าขาย/ เจ้าของกิจการ	110	27.64
อื่นๆ ไปรกระบุ	37	9.30

ตารางที่ 3 (ต่อ)

n = 398		
สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้/ เดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	49	12.31
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	120	30.15
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	152	38.19
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	77	19.35
ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า		
บ้านที่อยู่อาศัย	340	85.43
กิจการธุรกิจ และอุตสาหกรรม	48	12.06
อื่นๆ เช่น สูบน้ำเพื่อการเกษตร และผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว เป็นต้น	10	2.51

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.27 มีอายุ 21-31 ปี มากที่สุดร้อยละ 32.41 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 23.62, 21.36, 13.07, 5.03 และ 4.52 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 41.21 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า ระดับมัธยมศึกษา และ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.63, 17.84 และ 14.32 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.50 รองลงมามีสถานภาพโสด และ หม้าย หย่า แยกทาง ร้อยละ 36.18 และ 13.32 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จะมีอาชีพ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 43.47 รองลงมาคือ ค้าขาย/ เจ้าของกิจการ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างราชการ และอื่นๆ ร้อยละ 27.64, 19.60 และ 9.30 ตามลำดับ รายได้/ เดือน ส่วนใหญ่จะมีรายได้ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 38.19 และรองลงมามีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป และไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.15, 19.35 และ 12.31 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าจะเป็นประเภทบ้านที่อยู่อาศัย ร้อยละ 85.43 รองลงมาคือ กิจการธุรกิจ และอุตสาหกรรม และอื่นๆ เช่น สูบน้ำเพื่อการเกษตร และผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 12.06 และ 2.51 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

n = 398

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ขอติดตั้งมิเตอร์/ ขยายเขต	97	24.37
จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า	40	10.05
ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	75	18.84
ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า	47	11.81
ชำระค่าไฟฟ้า	282	70.85
แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	50	12.56
ขอตรวจสอบมิเตอร์	69	17.34
อื่นๆ เช่น สอบถามข้อมูลทั่วไป	5	1.26
แผนกที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
แผนกบริการลูกค้า	155	38.94
แผนกบัญชีและประมวลผล	337	84.67
แผนกมิเตอร์	66	16.58
แผนกปฏิบัติการ	53	13.32
ช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ		
เวลา 8.30-10.30 น.	110	27.64
เวลา 10.30-12.30 น.	99	24.87
เวลา 12.30-14.30 น.	125	31.41
เวลา 14.30-16.30 น.	64	16.08

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการชำระ
ค่าไฟฟ้าร้อยละ 70.85 รองลงมา ขอดัดตั้งมิเตอร์/ ขยายเขต ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ขอดตรวจสอบ
มิเตอร์ แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า และอื่นๆ
คิดเป็นร้อยละ 24.37, 18.84, 17.34, 12.56, 11.81, 10.05 และ 1.26 ตามลำดับ จำนวนของประเภท
การใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการเพียง 1 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 52.26 รองลงมา ใช้บริการระหว่าง
2-3 ประเภท และ ใช้บริการมากกว่า 3 ประเภทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.73 และ 2.01 ตามลำดับ
ส่วนใหญ่แผนกที่ใช้บริการมากที่สุด คือ แผนกบัญชีและประมวลผล คิดเป็นร้อยละ 84.67
รองลงมา คือ แผนกบริการลูกค้า แผนกมิเตอร์ และแผนกปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 38.94, 16.58
และ 13.32 ตามลำดับ ช่วงเวลาที่ทำการติดต่อมากที่สุด คือ เวลา 12.30-14.30 น. คิดเป็น
ร้อยละ 31.41 รองลงมา เวลา 8.30-10.30 น. เวลา 10.30-12.30 น. และเวลา 14.30-16.30 น. คิดเป็น
ร้อยละ 27.64, 24.87 และ 16.08 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพของงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
ศรีราชา

ด้านคุณภาพของงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
1. การให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ศรีราชา มีการนำ เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การ ค้นหาสถานที่ใช้ไฟฟ้าบน ระบบ Pea Map การค้นหา ข้อมูลผู้ใช้ไฟในระบบ ทะเบียนราษฎร การเช็ค ยอดค่าไฟฟ้า ณ จุดชำระ เงิน เป็นต้น มาใช้เพื่อให้ เกิดคุณภาพสูง	171 (10.25)	190 (10.50)	34 (8.54)	2 (47.74)	1 (42.96)	4.33	.67	มาก ที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา มี ความสามารถ และมีความ รอบรู้ในงานที่ทำ	101 (25.38)	251 (63.07)	46 (11.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	.59	มาก	8
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา ให้ คำแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน	121 (30.40)	240 (60.30)	36 (9.05)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.21	.60	มาก ที่สุด	4

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน	121 (30.40)	224 (56.28)	52 (13.07)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.17	.65	มาก	6
5. เทคโนโลยีที่นำมา ให้บริการ เช่น ระบบ ประมวลผลค่าไฟฟ้า ระบบรับชำระเงินค่า ไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์ เป็นต้น มีความถูกต้องแม่นยำ	133 (33.42)	213 (53.52)	51 (12.81)	0 (0.00)	1 (.25)	4.20	.67	มาก	5
6. การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา มีความ ปราณีต เรียบร้อย และมี ความบกพร่องน้อย หรือไม่มีเลย	128 (32.16)	191 (47.99)	73 (18.34)	5 (1.26)	1 (0.25)	4.11	.75	มาก	9
7. การให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ศรีราชา ตรงกับความ ต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ	130 (32.66)	201 (50.50)	67 (16.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	.69	มาก	7

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง				
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา บริการด้วย ความเต็มใจ ทำให้ ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอย่าง มาก	149 (37.44)	191 (47.99)	57 (14.32)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.23	.69	มาก ที่สุด	2
9. คุณลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา เช่น บุคลิกภาพ, การพูดจา, จิต บริการ (Service Mind) เป็นต้น มีความเหมาะสม ต่อการให้บริการ	142 (35.68)	199 (50.00)	54 (13.57)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.21	.69	มาก ที่สุด	3
	ภาพรวม					4.19	.44	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านคุณภาพงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านคุณภาพงานในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (SD = .44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคุณภาพงาน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านคุณภาพงาน การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การค้นหาสถานที่ใช้ไฟฟ้าบนระบบ Pea Map การค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟในระบบทะเบียนราษฎร การเช็ค

ยอดค่าไฟฟ้า ณ จุดชำระเงิน เป็นต้น มาใช้ซึ่งมีความถูกต้องและแม่นยำ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 (SD = .67) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 (SD = .69) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความปราณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อยหรือไม่มีเลย ค่าเฉลี่ย 4.11 (SD = .75)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการต่อปริมาณงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ด้านปริมาณงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
10. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง	151 (37.94)	206 (51.76)	38 (9.55)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.27	.66	มากที่สุด	1

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านปริมาณงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
	11. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถ บริการจำหน่าย กระแสไฟฟ้าอย่างมี คุณภาพและเพียงพอกับ ความต้องการของ ประชาชน ธุรกิจและ อุตสาหกรรม	115 (28.89)	228 (57.29)	54 (13.57)	1 (0.25)				
12. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการ	121 (30.40)	233 (58.54)	41 (10.30)	1 (0.75)	0 (0.00)	4.19	.64	มาก	3
13. เทคโนโลยีในการ ให้บริการแก่ประชาชน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถลด ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ เช่น การใช้ Application PEA Smart Plus ในการขอติดตั้ง มิเตอร์ ชำระค่าไฟฟ้า เป็น ต้น	158 (39.70)	192 (48.24)	35 (8.79)	13 (3.27)	0 (0.00)	4.24	.75	มาก ที่สุด	2
	ภาพรวม					4.21	.48	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปริมาณงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปริมาณงานในภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 (SD = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปริมาณงาน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปริมาณงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมงเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 (SD = .66) รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น การใช้ Application PEA Smart Plus ในการขอดัดตั้งมิเตอร์ ชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.24 (SD = .75) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมค่าเฉลี่ย 4.15 (SD = .64)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการต่อด้านเวลาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ด้านเวลา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
	14. การให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ศรีราชา มีขั้นตอนการ ให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	137 (34.42)	200 (50.25)	60 (15.08)	0 (0.00)				

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านเวลา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	เห็น	เห็น	ไม่	ไม่เห็น	ไม่เห็น				
	ด้วย อย่างยิ่ง	ด้วย	แน่ใจ	ด้วย	ด้วย อย่างยิ่ง				
15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง และ สม่ำเสมอ เพื่อให้งาน บริการบรรลุผลสำเร็จ	132 (33.17)	218 (54.77)	48 (12.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	.64	มาก ที่สุด	2
16. ระยะเวลาในการรอ คอยการติดต่อขอรับ บริการมีความรวดเร็ว	130 (32.66)	203 (51.01)	62 (15.58)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.16	.70	มาก	5
17. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถ ให้บริการประชาชน ผู้รับบริการเสร็จทันตาม กำหนด	136 (34.17)	207 (52.01)	54 (13.57)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.20	.67	มาก	3
18. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก ขั้นตอนหรือระเบียบ กฎเกณฑ์ เพื่อให้การ บริการสำเร็จทันเวลาที่ กำหนด	119 (29.90)	198 (49.75)	78 (19.60)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.09	.72	มาก	6

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านเวลา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อัน ดับ
	เห็น	เห็น	ไม่	ไม่เห็น	ไม่เห็น				
	ด้วย	ด้วย	แน่ใจ	ด้วย	ด้วย				
	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง				
19. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา นำ เทคโนโลยี เช่น ระบบคิว อัตโนมัติ ระบบประเมิน ความพึงพอใจ (Smile box) เป็นต้น มาใช้ในการ ให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็วขึ้น	171 (42.96)	170 (42.71)	55 (13.82)	1 (0.25)	1 (0.25)	4.28	.72	มาก ที่สุด	1
	ภาพรวม					4.19	.49	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านเวลาของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านเวลาในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (SD = .49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเวลา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านเวลาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา นำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile box) เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 (SD = .72) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จมีค่าเฉลี่ย 4.21 (SD = .64) และลำดับสุดท้ายคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนดค่าเฉลี่ย 4.09 (SD = .72)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการต่อต้านค่าใช้จ่ายของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ศรีราชา

ด้านค่าใช้จ่าย	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็นใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
20. การเรียกเก็บ ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา มีความ เหมาะสม	128 (32.16)	204 (51.26)	62 (15.58)	3 (0.75)	1 (0.25)	4.14	.71	มาก	2
21. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชาสามารถ จำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ ต่าง ๆ และบริการ ภายใต้อันทุนที่ต่ำลงได้	97 (24.37)	234 (58.79)	63 (15.83)	4 (1.01)	0 (0.00)	4.07	.66	มาก	3
22. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถ ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างสูงสุด ภายใต้อันทุนที่มีอยู่อย่าง จำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณ เป็นต้น	134 (33.67)	196 (49.25)	65 (16.33)	2 (0.50)	1 (0.25)	4.16	.72	มาก	1
ภาพรวม						4.18	.43	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 (SD = .43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าใช้จ่าย พบว่า

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้าน
ค่าใช้จ่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน
ผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณ เป็นต้นเป็น
อันดับ 1 อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 (SD = .72) รองลงมาคือ การเรียกเก็บค่าบริการ/
ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.14 (SD = .71)
และลำดับสุดท้ายคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถจำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ต่างๆ
และบริการ ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำลงได้ค่าเฉลี่ย 4.07 (SD = .66)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
ผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
โดยจำแนกรายด้าน

ประสิทธิภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	
			ประสิทธิภาพ การให้บริการ	อันดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.19	.44	มาก	3
ด้านปริมาณงาน	4.21	.48	มากที่สุด	1
ด้านเวลา	4.19	.49	มาก	2
ด้านค่าใช้จ่าย	4.18	.43	มาก	4
ภาพรวม	4.18	.43	มาก	

จากตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยจำแนกตามประสิทธิภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า
ประสิทธิภาพการให้บริการด้านปริมาณงานเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 (SD =
.48) รองลงมาคือด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.19 (SD = .49) และลำดับสุดท้ายคือด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ย
4.07 (SD = .66)

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า โดยการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์จำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 10-12

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Main Effects	23.935	19	1.260	9.835**	.000
เพศ	0.064	1	0.064	0.499	.480
อายุ	3.3355	5	0.671	5.238**	.000
ระดับการศึกษา	10.793	3	3.598	28.090**	.000
สถานภาพการสมรส	0.823	2	0.412	3.213*	.041
อาชีพ	6.343	3	2.114	16.507**	.000
รายได้ต่อเดือน	1.743	3	0.581	4.537**	.004
ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	0.814	2	0.407	3.178*	.043
Model	23.935	19	1.260	9.835**	.000
Residual	48.415	378	0.128		
Total	72.350	397	0.182		

**นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 *นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่าตัวแปรทั้ง 7 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา คิดเป็นร้อยละ 33.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($F = 9.835$, $Sig. = .000$)

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลต่อความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($F = 5.238$, $Sig. = .000$) ($F = 28.090$, $Sig. = .000$) ($F = 3.213$, $Sig. = .041$) ($F = 16.507$, $Sig. = .000$) ($F = 4.537$, $Sig. = .004$) และ ($F = 3.178$, $Sig. = .043$) ตามลำดับ (ดูจากตารางที่ 10)

ตารางที่ 11 การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกพหุด้วยค่า Eta และ Beta

	Eta	Rank Order	Beta	Rank Order
อายุ	.216	4	.181	4
ระดับการศึกษา	.425	1	.246	2
สถานภาพการสมรส	.148	6	.106	6
อาชีพ	.344	3	.262	1
รายได้ต่อเดือน	.404	2	.207	3
ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	.196	5	.107	5

จากตารางที่ 11 จัดอันดับปัจจัยที่มีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกพหุด้วยค่า Eta และ Beta พบว่า เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่แล้ว อิทธิพลของอาชีพมีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มากที่สุด (Beta = .262) รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา (Beta = .246) รายได้ต่อเดือน (Beta = .207) อายุ (Beta = .181) ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (Beta = .107) และสถานภาพการสมรส (Beta = .106) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยปราศจากการควบคุมปัจจัยอื่น ๆ พบว่าอิทธิพลของระดับการศึกษามีผลต่อความแปรปรวนของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มากที่สุด (Eta = .425) รองลงมาได้แก่ รายได้ต่อเดือน (Eta = .404) อาชีพ (Eta = .344) อายุ (Eta = .216) ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (Eta = .196) และสถานภาพการสมรส (Eta = .148) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า จากการวิเคราะห์จำแนกพหุ

	n	Predicted Mean	
		Unadjusted	Adjusted
อายุ (Eta = .216, Beta = .181)			
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.36 (1)	4.34 (1)
21-31 ปี	129	4.19 (4)	4.18 (4)
31-40 ปี	94	4.25 (2)	4.22 (3)
41-50 ปี	85	4.21 (3)	4.23 (2)
51-60 ปี	52	4.07 (5)	4.11 (5)
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	20	3.90 (6)	3.92 (6)
ระดับการศึกษา (Eta = .425, Beta = .246)			
ประถมศึกษา	57	4.04 (3)	4.18 (2)
มัธยมศึกษา	71	3.91 (4)	4.00 (4)
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	106	4.15 (2)	4.15 (3)
ปริญญาตรีและสูงกว่า	164	4.38 (1)	4.29 (1)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

	n	Predicted Mean	
		Unadjusted	Adjusted
สถานภาพการสมรส (Eta = .148, Beta = .106)			
โสด	144	4.25 (1)	4.23 (1)
สมรส	201	4.12 (3)	4.14 (2)
หม้าย หย่า แยกทาง	53	4.25 (2)	4.22 (3)
อาชีพ (Eta = .344, Beta = .262)			
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ พนักงาน ราชการ/ ลูกจ้างราชการ	78	4.39 (1)	4.28 (2)
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	173	4.03 (4)	4.07 (4)
ค้าขาย/ เจ้าของกิจการ	110	4.29 (2)	4.32 (1)
อื่นๆ โปรรระบุ	37	4.14 (3)	4.15 (3)
รายได้ต่อเดือน (Eta = .404, Beta = .207)			
ไม่เกิน 10,000 บาท	49	4.05 (3)	4.15 (3)
ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท	120	3.97 (4)	4.07 (4)
ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท	152	4.29 (2)	4.23 (2)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	77	4.39 (1)	4.30 (1)
ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (Eta = .196, Beta = .107)			
บ้านที่อยู่อาศัย	340	4.15 (3)	4.18 (2)
กิจการธุรกิจและอุตสาหกรรม	48	4.33 (2)	4.14 (3)
อื่นๆ เช่น สูบน้ำเพื่อการเกษตร และ ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว เป็นต้น	10	4.56 (1)	4.46 (1)
Correlation Coefficient (R) = .5775			
Multiple Correlation Coefficient (R²) = .331			

หมายเหตุ: 1. ค่าเฉลี่ยของความเห็นฯ มีค่าระหว่าง 1-5 คะแนน

2. ตัวเลขในวงเล็บ คือ การจัดอันดับ โดยกำหนดให้ 1 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า

อาชีพ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างราชการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงที่สุด (Unadjusted Mean = 4.40) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/ เจ้าของกิจการ (Unadjusted Mean = 4.29) อาชีพอื่นๆ (Unadjusted Mean = 4.14) และลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน (Unadjusted Mean = 4.03) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สูงที่สุด (Adjusted Mean = 4.32) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างราชการ (Adjusted Mean = 4.28) อาชีพอื่นๆ (Adjusted Mean = 4.15) และลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน (Adjusted Mean = 4.070) ตามลำดับ

ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงที่สุด (Unadjusted Mean = 4.38) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า (Unadjusted Mean = 4.15) ประถมศึกษา (Unadjusted Mean = 4.04) และมัธยมศึกษา (Unadjusted Mean = 3.91) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สูงที่สุด (Adjusted Mean = 4.29) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (Adjusted Mean = 4.18) อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า (Adjusted Mean = 4.15) และมัธยมศึกษา (Adjusted Mean = 4.00) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกพหุ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงที่สุด (Unadjusted Mean = 4.39) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่รายได้ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท (Unadjusted Mean = 4.29) ไม่เกิน 10,000 บาท (Unadjusted Mean = 4.05) และตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท (Unadjusted Mean = 3.97) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงที่สุด (Adjusted Mean = 4.30) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่รายได้ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท (Adjusted Mean = 4.23) ไม่เกิน 10,000 บาท (Adjusted Mean = 4.15) และตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท (Adjusted Mean = 4.07) ตามลำดับ

อายุ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกพหุ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงที่สุด (Unadjusted Mean = 4.36) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี (Unadjusted Mean = 4.25) อายุ 41-50 ปี (Unadjusted Mean = 4.21) อายุ 21-31 ปี (Unadjusted Mean = 4.19) อายุ 51-60 ปี (Unadjusted Mean = 4.07) และอายุตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป (Unadjusted Mean = 3.90) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สูงที่สุด (Adjusted Mean = 4.34) รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี (Adjusted Mean = 4.23) อายุ 31-40 ปี (Adjusted Mean = 4.22) อายุ 21-31 ปี (Adjusted Mean = 4.18) อายุ 51-60 ปี (Adjusted Mean = 4.11) และอายุตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป (Adjusted Mean = 3.92) ตามลำดับ

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกพบ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าอื่นๆ เช่น สูบน้ำเพื่อการเกษตร และผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว (Unadjusted Mean = 4.56) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงสุด รองลงมาประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการธุรกิจและอุตสาหกรรม (Unadjusted Mean = 4.33) และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าบ้านที่อยู่อาศัย (Unadjusted Mean = 4.15) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้วพบว่า ประชาชนผู้รับบริการประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าอื่นๆ เช่น สูบน้ำเพื่อการเกษตร และผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงที่สุด (Adjusted Mean = 4.46) รองลงมา ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าบ้านที่อยู่อาศัย (Adjusted Mean = 4.18) และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการธุรกิจและอุตสาหกรรม (Adjusted Mean = 4.14) ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกพบ โดยปราศจากการควบคุมตัวแปรอื่นๆ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สูงที่สุด (Unadjusted Mean = 4.25) รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้าย หย่า แยกทาง (Unadjusted Mean = 4.25) และสถานภาพสมรส (Unadjusted Mean = 4.12) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสูงที่สุด (Adjusted Mean = 4.23) รองลงมา คือ สถานภาพสมรส (Adjusted Mean = 4.14) อนุปรัชญา/ปวส.หรือเทียบเท่า (Adjusted Mean = 4.15) และสถานภาพ หม้าย หย่า แยกทาง (Adjusted Mean = 4.22) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์จำแนกพหุ (Multiple Classification Analysis : MCA)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่ามากที่สุด มีสถานภาพการสมรสมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชน โดยส่วนใหญ่มีรายได้/เดือน ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านที่อยู่อาศัย
2. การใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้ามากที่สุด มีการใช้บริการที่แผนกบัญชีและประมวลผลมากที่สุด ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มาทำการติดต่อในช่วงระยะเวลา 12.30-14.30 น.
3. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพการให้บริการฯ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ด้านปริมาณงาน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้าน

เวลา ด้านคุณภาพของงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

3.1 ด้านปริมาณงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ เห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาด้านปริมาณงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปริมาณงาน ในแต่ละประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น การใช้ Application PEA Smart Plus ในการขอติดตั้งมิเตอร์ ชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น อยู่ในระดับดีมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม อยู่ในระดับดีมาก

3.2 ด้านเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านเวลาในแต่ละประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุดพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา นำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จอยู่ในระดับดีมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับดีมาก

3.3 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านคุณภาพงานในแต่ละประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การค้นหาสถานที่ใช้ไฟฟ้าบนระบบ Pea Map การค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟในระบบทะเบียนราษฎร การเช็คยอดค่าไฟฟ้า ณ จุดชำระเงิน เป็นต้น มาใช้ซึ่งมีความถูกต้องและแม่นยำ อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างมากอยู่ในระดับดีมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความปราณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อยหรือไม่มีเลยอยู่ในระดับดีมาก

3.4 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายในแต่ละประเด็น โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณ เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ การเรียกเก็บค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก และลำดับสุดท้ายคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถจำหน่ายไฟฟ้าผลิตภัณฑ์ต่างๆ และบริการ ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำลงได้ อยู่ในระดับดีมาก

4. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าโดยพบว่า

4.1 อายุ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกเพศ โดยควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี 31-40 ปี 21-31 ปี 51-60 ปี และตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป

4.2 ระดับการศึกษาเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกเพศ โดยควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับ

การศึกษาประถมศึกษา อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษา

4.3 สถานภาพการสมรส เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสโสด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ สถานภาพสมรส และหม้าย หย่า แยกทาง

4.4 อาชีพ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/ เจ้าของกิจการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างราชการ อื่นๆ และลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน

4.5 รายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท ไม่เกิน 10,000 บาท และตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท

4.6 ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จากการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยควบคุมตัวแปรอื่นๆ แล้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าบ้านที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ กิจการธุรกิจและอุตสาหกรรม

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษา มาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

จากการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาได้ดำเนินงานตามนโยบายการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ทำให้มีประสิทธิภาพ ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญูชัชญา นันทนรรัตน์ (2560) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี (SME Support & Rescue Center) ของกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความเห็นต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี (SME Support & Rescue Center) ของกระทรวงอุตสาหกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสยมพร สกฤณี (2555) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ใช้ไฟมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการและมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างจากผลการวิจัยของ โชคชัย ศิลปะเดช (2551) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับของประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ อีกทั้งพนักงานผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการอบรมเรื่องงานบริการและการปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทำให้งานที่ทำนั้นเกิดคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการของ Peterson and Plowman (1989) ที่กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณารายข้อของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านคุณภาพของงาน ผลการศึกษาพบว่าเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านคุณภาพงาน ในเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การค้นหาสถานที่ใช้ไฟฟ้าบนระบบ Pea Map การค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟในระบบทะเบียนราษฎร การเช็คยอดค่าไฟฟ้า ณ จุดชำระเงิน เป็นต้น มาใช้

ซึ่งมีความถูกต้องและแม่นยำ อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความปราณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อย หรือไม่มีเลย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันนี้ระบบราชการและรัฐวิสาหกิจของประเทศไทยดำเนินการตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่มุ่งเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย การลดเวลา ทำให้เกิดความรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และมีความแม่นยำเรื่องข้อมูลต่างๆ ข้อมูลจึงมีคุณภาพ เชื่อถือได้ กอปรกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ผลักดันนโยบายที่มุ่งยกระดับคุณภาพการให้บริการ

1.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการ มีกระแสไฟฟ้าเพียงพอต่อการจำหน่าย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการของ Peterson and Plowman (1989) ที่กล่าวว่า ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

เมื่อพิจารณารายชื่อของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านปริมาณงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปริมาณงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การใช้ Application PEA Smart Plus ในการขอติดตั้งมิเตอร์ ชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายด้านการบริการ มีภารกิจ คือ มุ่งเน้นและมีเป้าหมายสูงสุดคือ การให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนธุรกิจ

และอุตสาหกรรม ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการดำเนินงาน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562ก) และการหาวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้นในการติดต่อชำระค่าไฟฟ้า ทั้งนี้ จะช่วยลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการได้

1.3 ด้านเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นการไฟฟ้ามีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ซึ่งแตกต่างจากเมื่อก่อนที่ยังไม่มีโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในการค้นหาและบันทึกข้อมูล ทำให้เกิดความล่าช้า แต่ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำระบบโปรแกรม SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) ที่สามารถทราบข้อมูลและประวัติการใช้ไฟฟ้าได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับ Peterson and Plowman (1989) ที่กล่าวว่า เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

เมื่อพิจารณารายชื่อของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านเวลา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรผู้รับบริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาด้านเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการในเรื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา นำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการบรรลุผลสำเร็จ และลำดับสุดท้ายคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระบบคิวอัตโนมัติสามารถจัดอันดับคิวผู้มาติดต่อขอรับบริการ แยกประเภทการติดต่อขอรับบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ และระบบคิวอัตโนมัติมีการเชื่อมโยงกับระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) จึงทำให้ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถตรวจสอบระยะเวลาการรอคอยและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่าใช้ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมหรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมากขึ้น

1.4 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ใน

ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากประชาชนผู้รับบริการ ในราคาที่เหมาะสมภายใต้กำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับ Peterson and Plowman (1989) ที่กล่าวว่า ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายชื่อของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านค่าใช้จ่าย ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้าน ค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ศรีราชา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ภายใต้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณ เป็นต้น อยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ การเรียกเก็บ ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีความเหมาะสม และลำดับ สุดท้ายคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถจำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ต่างๆ และบริการ ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำลงได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้วางแผนการบริหารจัดการทางด้านบุคลากร โดยมีการคาดการณ์ปริมาณกำลังคนในอนาคต เพื่อรองรับการให้บริการ มีการนำงบประมาณที่ได้รับมา ลงทุนและบริหารจัดการตามความจำเป็นเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ โดยจะมีคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กปร.) สังกัดกระทรวงพลัง ที่มีภารกิจ คือ กำกับ ควบคุมพลังงานของประเทศด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใสในอัตราค่าบริการ คุณภาพและการ ให้บริการ จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจกับการเรียกเก็บค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

2.1 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของสมพร สุกุณี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ใช้ ไฟฟ้ามีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน และมนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2554) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่ง

กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศ เมื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการให้บริการพบว่ามีความแตกต่างกัน

2.2 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุพจน์ หัสดี (2552) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน และมนัสดียา สุวรรณพุ่ม (2554) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุ เมื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการให้บริการพบว่ามีความแตกต่างกันและ วาสิณี มาลัย (2559) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกัน

2.3 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรี ราชาแตกต่างกัน เนื่องจากผู้มีรายได้สูงส่วนมากมีความต้องการการขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพ มากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ โชคชัย ศิลปะเดช (2551) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการ ให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย (มหาชน) พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้ บริการ โดยรวมแตกต่างกัน และสุพจน์ หัสดี (2552) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียน ราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.4 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สยมพร สุกุณี (2555) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการ ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการ

ให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน

2.5 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุพจน์ หัสดี (2552) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน และ ธนาชัย สุขวณิช (2562) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2.6 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุพจน์ หัสดี (2552) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.7 เมื่อควบคุมปัจจัยอื่นคงที่ ผู้รับบริการที่มีประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาแตกต่างกัน เนื่องจากการติดต่อขอรับบริการกรณีถ้าเป็นบ้านที่อยู่อาศัยจะมีการดำเนินการที่รวดเร็ว และข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อไม่ยุ่งยาก ส่วนประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นต้องมีขั้นตอนการติดต่อ และข้อมูลที่ไ้มากกว่า ทำให้การรับบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชัญญูชิษิญา นันทน์รัตน์ (2560) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี พบว่า ลักษณะทางธุรกิจมีผลต่อระดับความเห็นในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานและสถานที่

ข้อเสนอแนะ

การกำหนดข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ด้านปริมาณงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีค่าเฉลี่ยน้อยสุด เมื่อเทียบกับประสิทธิภาพการให้บริการในด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาประเด็นนี้ในด้านนี้ พบว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถจำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ต่างๆ และบริการภายใต้ต้นทุนที่ต่ำได้” มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีนโยบายให้ความรู้ ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์ของการคิดค่าบริการต่างๆ แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้รับซื้อกระแสไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นต้นทุนที่สำคัญ นอกจากนี้ยังมีต้นทุนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากงานขยายเขตเพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานในการจำหน่ายไฟฟ้า

1.1.1.2 นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีนโยบายลดต้นทุน โดยเฉพาะต้นทุนในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์ของการคิดค่าบริการต่างๆ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ได้เป็นกำหนดราคา ผ่านการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

1.1.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีแผนลดรายจ่ายในการ

ดำเนินงาน เช่น การใช้เทคโนโลยีมาแทนกำลังคน ตลอดจนเข้าร่วมโครงการ Green Office เพื่อลดการใช้พลังงานด้านต่างๆ ภายในสำนักงาน

1.2 ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาเป็นอันดับรองสุดท้าย เมื่อเทียบกับประสิทธิภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาประเด็นนี้ในด้านนี้ พบว่า “การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความประณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อยหรือไม่มีเลย” มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีนโยบายส่งเสริม และเสริมสร้างกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงาน

1.1.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรมีการส่งเสริมการทำงานให้ถูกต้องตามระเบียบ และวิธีปฏิบัติ เพื่อลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน

1.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาให้รางวัล หรือ ดิดประกาศพนักงานดีเด่นประจำเดือน ซึ่งอาจจะวัดจากคะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการ

1.2.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ควรมีการจัดคู่มือปฏิบัติงาน Work Manual หรือ การอบรมการทำงาน (On The Job Training) ซึ่งจะบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านเวลา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีค่าเฉลี่ยอันดับสอง เมื่อเทียบกับประสิทธิภาพการให้บริการในด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาประเด็นนี้ในด้านนี้ พบว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบ กฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนด” มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.3.1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีนโยบายลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยยกเลิกระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่ซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็น

1.3.1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรมีนโยบายการให้คำปรึกษากรณีไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนหรือระเบียบ กฎเกณฑ์

1.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.3.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา จัดทำแผนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการใช้ทรัพยากรร่วมหน่วยงานเครือข่าย เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น มีการทบทวนหรือปรับปรุง ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ ให้กระชับ และเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทุกที่และตลอดเวลา

1.3.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ควรมีการจัดการจัดตั้งทีมให้คอยรับคำปรึกษากรณีไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนหรือระเบียบ กฎเกณฑ์

1.4 ด้านปริมาณงาน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีค่าเฉลี่ยอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับประสิทธิภาพการให้บริการในด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาประเด็นนี้ในด้านนี้ พบว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม” มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.3.1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีนโยบายยกระดับมาตรฐานและปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าให้มีความมั่นคง ปลอดภัย ครอบคลุมทุกพื้นที่ ผ่านการสำรวจความต้องการการใช้ไฟฟ้า และความเพียงพอของระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนผู้รับบริการ

1.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.3.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ควรมีโครงการสำรวจความต้องการการใช้ไฟฟ้า และระบบจำหน่ายที่เพียงพอต่อการจำหน่ายแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนการพยากรณ์การจัดซื้อกระแสไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้า เพื่อให้ปริมาณกระแสไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาต่างกัน โดยประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ มีรายได้อต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อื่นๆ เช่น สูบน้ำเพื่อการเกษตร และผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว เป็นต้น เป็นกลุ่มที่เห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีประสิทธิภาพการให้บริการสูง ในขณะที่ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา สถานภาพ หม้าย หย่า แยกทาง เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท และเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นกลุ่มที่เห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีประสิทธิภาพการให้บริการต่ำ จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อเสนอแนะได้ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ควรจำแนกกลุ่มประชาชนผู้รับบริการเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีความเชื่อมั่นในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีความเชื่อมั่นในระดับต่ำต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เพื่อที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้เหมาะสมกับกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

แผนกวิศวกรรมและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ควรจัดทำแผนการตลาด เพื่อที่จะรักษาฐานลูกค้าเดิมที่มีความเชื่อมั่นในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เช่น การมอบของที่ระลึกในช่วงเทศกาลต่างๆ การเพิ่มช่องทางการติดต่อโดยตรงกับผู้บริหาร เป็นต้น และแผนการตลาดที่จะขยายฐานลูกค้าใหม่ที่ยังคงมีความเชื่อมั่นในระดับต่ำ ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เช่น การเยี่ยมเยียนประชาชนผู้รับบริการ ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า ตลอดจนสอบถามปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยในโอกาสต่อไป ควรเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ รวมทั้งควรมีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เพื่อให้ได้คำตอบที่หลากหลาย และลุ่มลึก เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ได้มากขึ้น

2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็น เช่น แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา หรือแนวทางในการลดต้นทุนทางการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2562ก). *นโยบายองค์กร*. เข้าถึงได้จาก <http://www.pea.co.th>/เกี่ยวกับเรา/
นโยบายองค์กร
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2562ข). *วิสัยทัศน์-ภารกิจ-ค่านิยม*. เข้าถึงได้จาก <http://www.pea.co.th/>
เกี่ยวกับเรา/วิสัยทัศน์-ภารกิจ-ค่านิยม
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา. (2561) *เรื่อง ขอรายงานผลการทำกิจกรรม Service talk ประจำวันที่ 11 เมษายน 2561*. เอกสารอัดสำเนา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลสาขาวิทยาการจัดการ*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ขจรศักดิ์ สุขเกษม. (2551). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเบน*.
การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการ
ปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตรลดา วัฒนาพรรณกิตติ. (2554). *การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน*. เข้าถึงได้จาก
<http://pittajarn.lpru.ac.th/chitlada/WEBPAGE/ed/problem.pdf>
- ชญัญชัชญา นันทน์วรรัตน์. (2560). *ประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี (SME Support & Rescue Center) ของกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชำเหลือ่ง พุฒพรหม. (2545). *ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านงบประมาณขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สังคมวิทยาการ
พัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูป กาญจนปรากร. (2522). *รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มงคลการพิมพ์.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุช. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการ
อำเภอ: กรณีศึกษาเขตการศึกษา 10*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร
ศึกษา, คณะครุศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- โชคชัย ศิลปะเดช. (2551). *ประสิทธิภาพการบริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด กรณีศึกษา :
สำนักงานสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 13*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา, โครงการบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2555). *คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. เข้าถึงได้จาก www.sc.mahidol.ac.th
- ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป และประณต นันทิยะกุล. (2561). *การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก*

ในการให้บริการทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง กรมทางหลวง ตามแนวความคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 8(1), 194–205.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ชนพร ชุมวรฐายี. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์*. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนชัย สุขวณิช. (2019). *ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานของสำนักเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีสุรนารี*, 5(1), 446–456.

นงนุช สุขเจริญ. (2562, 26 สิงหาคม) *ผู้ช่วยผู้จัดการ (บริหาร) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา*. สัมภาษณ์.

นภาพร เชียงแสน. (2538). *ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เนตรชนก จิระเกียรติ. (2537). *การให้บริการประชาชน กรณีศึกษางานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: เอสเอ็มเอ็ม.

บริษัท จ๊อบปอบออนไลน์ จำกัด. (2554). *ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรในการดำเนินงานขององค์กร*. เข้าถึงได้จาก www.jobpob.com/articles/showarticle.asp?id=1456

ประสิทธิ์ ดาสวรรณ. (2548). *ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, โครงการบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ปรีชา ชันทอง และศิษญา สิมารักษ์. (2558). *การประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลตำบลตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์*. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร*, 10(1), 7–19.

ปัทมาพร ท่อชู. (2559). *องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. เข้าถึงได้จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771

พัทธ์ธีรา สมทรง. (2554). *บทที่ 6 การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน*. เข้าถึงได้จาก

<http://www.bloggang.com/mainblog.php?id= ajarnben&month=15-08-2009&group=12&gblog=32>

พิทยา บวรวัฒนา. (2555). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เพ็ชรรัตน์ พัดโสภณ. (2548). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการออกไปอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามกฎหมายของสำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพรัตน์ อธิกพันธุ์. (2548). *การศึกษาประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาด้วยวิธีวิเคราะห์วงรอบข้อมูล*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิจัยการศึกษา, ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนัสติยา สุวรรณพุ่ม. (2554). *ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5*. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ระวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ระวีวรรณ โกษาคม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

รุ่งนภา ตั้งจิตรเจริญกุล. (2548). *การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในช่วงเวลาต่างกันจากผู้ประเมินหลายกลุ่ม ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้วยวิธีวงรอบ*

- ข้อมูล. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการวิจัยการศึกษา, ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะชัยพลาซ จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ลือพงศ์ หงส์ศิริธรรม. (2562, 26 สิงหาคม) รองผู้จัดการ (เทคนิค) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา. สัมภาษณ์.
- วาสนา เจริญรวบ. (2542). *การบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วาสนี มาลัย. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ*, 3(1), 69–76.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์.
- สมพร ตั้งสะสม. (2537). *ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2549). *การบริการและพฤติกรรมในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมพร สุกณี. (2555). *ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561-2580)*. เข้าถึงได้จาก <http://www.nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>
- สุพจน์ หัสดี. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. นิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุริยชนา เก่งการค้า. (2557). *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการทางด้านนำเข้า-ส่งออกโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ของสำนักพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะสำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2537). *เอกสารการสอนชุดวิชาการวางแผนและควบคุมงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 11).* นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. (2548). *Service Psychology จิตวิทยาบริการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บริษัท แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- อรพินทร์ ชูชม. (2545). *การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดทางพฤติกรรมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. เอกสารคำสอน.
- อรรธรณ น้อยวัฒน์. (2556). *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่.* เข้าถึงได้จาก https://www.stou.ac.th/Schools./Shs/booklet/book56_1/%0AKm.htm%0A
- American Webster. (1980). *Webster's School Dictionary.* California: G&G Merriam.
- Corcoran, K. and Fisher, J. (2000). *Measures for Clinical Practice : A Source Boo Volume 1* (3rd ed.). New York: The free press.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management : An Asian Perspective.* Singapore: Prentice-Hall.
- Marston, J. E. (1979). *Modern Public Relations.* New York: McGraw-Hill.
- Millett, J. (1954). *Management in the Public Service, the Guest for Effective Performance.* New York: McGraw Hill Book Company.
- Penchansky R. & Thomas W. J. (1981). The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Plowman, G. & Peterson, E. (1989). *Business Organization and Management.* Illionois: Irwin.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change.* Pennsylvania: Dowden Hutchinson & Ross.
- Verma, B. M. (1986). *Social Justice and Panchyati Raj.* New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Tokyo: John Weatherhill.
- Zaleanick, A., Christenser, C. R. and Roethlisberger, F. J. (1958). *Motion Productivity and Satisfaction of Workers.* Massachusettes: Division of Research, Harvard University.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายละเอียดกรอบแนวคิดการวิจัย

ตารางที่ 13 รายละเอียดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการตามแนวคิดของ

Plowman and Peterson (1989)

แนวคิด	องค์ประกอบ กรอบหน้าที่	นิยามเชิง ทฤษฎี	ประเด็นตัว บ่งชี้	ข้อคำถาม/มาตรวัด	นิยามเชิงปฏิบัติการ
องค์ประกอบ ของ ประสิทธิภาพ การ ให้บริการ Peterson & Plowman (1989)	1.คุณภาพของ งาน (Quality)	งานจะต้องมี คุณภาพสูง มี ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และ ประณีต อีกทั้ง ผู้ให้บริการ และ ผู้ให้บริการได้ ประโยชน์ คุ้มค่าและมี ความพึงพอใจ	คุณภาพสูง	1. การให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ศรีราชา มีการนำ เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การค้นหาสถานที่ใช้ ไฟฟ้าบนระบบ Pea Map การค้นหาข้อมูลผู้ใช้ ไฟในระบบทะเบียน รายดู การเช็คยอดค่า ไฟฟ้า ณ จุดชำระเงิน เป็นต้น มาใช้เพื่อให้เกิด คุณภาพสูง 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอศรีราชา มี ความสามารถ และมี ความรู้ในงานที่ทำ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้ คำแนะนำและตอบ คำถามได้อย่างชัดเจน	คุณภาพของงาน หมายถึง การนำความรู้ นำเทคโนโลยี และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดคุณภาพการ บริการที่สูงและถูกต้อง แม่นยำ คุณลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมี ความเหมาะสม อีกทั้งผู้ ให้บริการมีความสามารถ รอบรู้ ประณีต เรียบร้อย มี ความบกพร่องน้อย บริการ ด้วยความเต็มใจ สามารถให้ คำแนะนำ ตอบคำถาม และ มีขั้นตอนการให้บริการที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และมีคุณภาพตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความ พึงพอใจอย่างมาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบหน้าที่	นิยามเชิงทฤษฎี	ประเด็นตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/มาตรวัด	นิยามเชิงปฏิบัติการ
	1.คุณภาพของงาน (Quality)		ความถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์	4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	
			ความประณีต	5. เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ เช่น ระบบประมวลผลค่าไฟฟ้าระบบรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์ เป็นต้น มีความถูกต้องแม่นยำ	
			ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้ประโยชน์ มีความพึงพอใจ	6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความประณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อยหรือไม่มีเลย	
				7. การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ	
				8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาบริการด้วยความเต็มใจทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างมาก	
				9. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เช่น	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบหน้าที่	นิยามเชิงทฤษฎี	ประเด็นค้นพบ	ข้อคำถาม/มาตรวัด	นิยามเชิงปฏิบัติการ
				บุคลิกภาพ, การพูดจา, จิตบริการ (Service Mind) เป็นต้น มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	
2. ปริมาณงาน (Quantity)	ปริมาณผลงาน เปรียบเทียบ กับเป้าหมาย ข้อตกลง/ มาตรฐานของ งาน หรือ ปริมาณงานที่ เกิดขึ้นจะต้อง เป็นไปตาม ความคาดหวัง ของหน่วยงาน	ปริมาณผลงาน เปรียบเทียบ กับเป้าหมาย ข้อตกลง/ มาตรฐานของ งาน	ปริมาณผลงาน เปรียบเทียบ กับเป้าหมาย ข้อตกลง/ มาตรฐานของ งาน	10. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดชิ่งตลอด 24 ชั่วโมง 11. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม 12. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ	ปริมาณผลงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ตารางที่ 13 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบหน้าที่	นิยามเชิงทฤษฎี	ประเด็นตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/มาตรวัด	นิยามเชิงปฏิบัติการ
	2. ปริมาณงาน (Quantity)		ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน	13. เทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น การใช้ Application PEA Smart Plus ในการขอติดตั้งมิเตอร์ ชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น	
	3. เวลา (Time)	เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย	ที่ถูกต้องตามหลักการ	14. การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	เวลา หมายถึง การให้บริการที่มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จ ระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อขอรับบริการมีความรวดเร็ว สามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการเสร็จทันตามกำหนดและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ตารางที่ 13 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบหน้าที่	นิยามเชิงทฤษฎี	ประเด็นตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/มาตรวัด	นิยามเชิงปฏิบัติการ
	3. เวลา (Time)		เหมาะสมกับงาน	15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการเสร็จทันตามกำหนด	
				16. ระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อขอรับบริการมีความรวดเร็ว	
				17. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการเสร็จทันตามกำหนด	
				18. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนด	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบหน้าที่	นิยามเชิงทฤษฎี	ประเด็นตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/มาตรวัด	นิยามเชิงปฏิบัติการ
	3. เวลา (Time)		ความทันสมัย	19. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา นำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile box) เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น	
	4. ค่าใช้จ่าย (Costs)	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด	เหมาะสมกับงานและวิธีการ	20. การเรียกเก็บค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความเหมาะสม	ค่าใช้จ่าย หมายถึง การเรียกเก็บค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความเหมาะสม สามารถจำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และบริการ ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำลงได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

ตารางที่ 13 (ต่อ)

แนวคิด	องค์ประกอบหน้าที่	นิยามเชิงทฤษฎี	ประเด็นตัวบ่งชี้	ข้อคำถาม/มาตรวัด	นิยามเชิงปฏิบัติการ
	4. ค่าใช้จ่าย (Costs)		ลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด	21. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถจำหน่ายไฟฟ้าผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และบริการ ภายใต้ต้นทุนที่ต่ำลงได้ 22. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณ เป็นต้น	

ตารางที่ 14 รายละเอียดกรอบแนวคิดการวิจัยของตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ	ผลการศึกษา	งานวิจัย/ทฤษฎี/แนวคิด/อ้างอิง
เพศ	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน	สยามพร สกัญณี (2555)
	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านเพศ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการพบว่ามีความแตกต่างกัน	มนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2554)
อายุ	งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอกะปี่ราช จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน	สุพจน์ หัสดี (2552)
	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการของการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี แบบเคลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) ของกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการด้านอายุ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการพบว่ามีความแตกต่างกัน	มนัสติยา สุวรรณพุ่ม (2554)
	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร แตกต่างกัน	วาสิณี มาลัย (2559)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผลการศึกษา	งานวิจัย/ทฤษฎี/แนวคิด/ อ้างอิง
ระดับการศึกษา	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย (มหาชน) พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน	โชคชัย ศิลปะเดช (2551)
	งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหิรา จังหัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน	สุพจน์ หัสดี (2552)
สถานภาพการสมรส	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน	สยามพร สกัญณี (2555)
อาชีพ	งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหิรา จังหัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน	สุพจน์ หัสดี (2552)
	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพของการให้บริการของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ธนาชัย สุขวณิช (2562)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ผลการศึกษา	งานวิจัย/ทฤษฎี/แนวคิด/ อ้างอิง
รายได้	งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพให้บริการระบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของสำนักทะเบียนราษฎร เทศบาล ตำบลแหลมฉบัง อำเภอสัตหิรา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน	สุพจน์ หัสดี (2552)
ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ สนับสนุนและช่วยเหลือเอสเอ็มอี พบว่า ลักษณะทางธุรกิจ มีผลต่อระดับความเห็นในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงาน และสถานที่	ชญัญชัชญา นันทน์รา รัตน์ (2560)



ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เค้าโครงวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง

ชื่อนิสิต

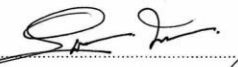
ภมววิมล ตรี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ได้พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือแล้ว เห็นว่า

- () มีความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว และเห็นสมควรให้ดำเนินการต่อไปได้
- (/) ยังขาดความตรงเชิงเนื้อหา และให้ปรับปรุงแก้ไขใหม่ทั้งหมด
- (/) มีความตรงเชิงเนื้อหาแล้วบางส่วน และสมควรแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมดังนี้

ภพภม ตรี ปรับปรุง มีบทสรุปผลว่า ในเอกสารโดยเนื้อหา
โพธิ์ ทวอ วิชา มีบทสรุปผลว่า / 9 กรกฎาคม 2562 จากที่โพธิ์ทวอ
วิชาโพธิ์ทวอ วิชาโพธิ์ทวอ วิชาโพธิ์ทวอ ได้โพธิ์ comment วิชาโพธิ์


(โพธิ์ทวอ วิชาโพธิ์ทวอ)
14 / 11 / 62



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เค้าโครงวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการประเมินผลประสิทธิผล
นริศ ๑๕ ของ ราชบัณฑิตยสถาน
ศรีนคร

ชื่อนิติกร

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ได้พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือแล้ว เห็นว่า

- () มีความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว และเห็นสมควรให้ดำเนินการต่อไปได้
() ยังขาดความตรงเชิงเนื้อหา และให้ปรับปรุงแก้ไขใหม่ทั้งหมด
() มีความตรงเชิงเนื้อหาแล้วบางส่วน และสมควรแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมดังนี้

ส.อ. อ.อ.
(นางสาว ส.อ. อ.อ.)
29/10/62



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เค้าโครงวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง การศึกษานโยบายการอนุรักษ์สัตว์ป่า
ของสำนักงาน ก.พ. ในพื้นที่อนุรักษ์สัตว์ป่า

ชื่อนิสิต

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ได้พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือแล้ว เห็นว่า

- () มีความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว และเห็นสมควรให้ดำเนินการต่อไปได้
- () ยังขาดความตรงเชิงเนื้อหา และให้ปรับปรุงแก้ไขใหม่ทั้งหมด
- () มีความตรงเชิงเนื้อหาแล้วบางส่วน และสมควรแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


(ดร. นงนุช ธีรพันธุ์)
31/ตุ.ค. 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถาม ปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1.	เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-
2.	อายุ.....ปี (เต็มปี)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี และสูง กว่า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-
4.	สถานภาพการสมรส <input type="checkbox"/> 1. โสด <input type="checkbox"/> 2. สมรส <input type="checkbox"/> 3. หม้าย หย่า แยกทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-
5.	อาชีพ <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานราชการ/ลูกจ้าง ราชการ <input type="checkbox"/> 2. ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> 3. ค้าขาย/เจ้าของ กิจการ <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
6.	รายได้/เดือน <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 2. ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 3. ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 30,000 บาท	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	
7.	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า <input type="checkbox"/> 1. บ้านที่อยู่อาศัย <input type="checkbox"/> 2. กิจการขนาดเล็ก <input type="checkbox"/> 3. กิจการขนาดกลาง <input type="checkbox"/> 4. กิจการขนาดใหญ่ <input type="checkbox"/> 5. กิจการเฉพาะอย่าง <input type="checkbox"/> 6. องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร <input type="checkbox"/> 7. สูบน้ำเพื่อการเกษตร <input type="checkbox"/> 8. ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-

ตอนที่ 2 การใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1.	ประเภทการใช้บริการ (ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> 1. ขอติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขต <input type="checkbox"/> 2. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า <input type="checkbox"/> 3. ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ <input type="checkbox"/> 4. ขอคืนเงินประกันการใช้ ไฟฟ้า <input type="checkbox"/> 5. ชำระค่าไฟฟ้า <input type="checkbox"/> 6. แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง <input type="checkbox"/> 7. ขอตรวจสอบมิเตอร์ <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-
2.	แผนกที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> 1. แผนกบริการลูกค้า <input type="checkbox"/> 2. แผนกบัญชีและประมวลผล <input type="checkbox"/> 3. แผนกมิเตอร์ <input type="checkbox"/> 4. แผนกปฏิบัติการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-
3.	ช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ <input type="checkbox"/> 1. เวลา 8.30-10.30 น. <input type="checkbox"/> 2. เวลา 10.30-12.30 น. <input type="checkbox"/> 3. เวลา 12.30-14.30 น. <input type="checkbox"/> 4. เวลา 14.30-16.30 น.	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	-

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอศรีราชา

ข้อที่	ข้อราชการ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านคุณภาพของงาน								
1.	การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การค้นหาสถานที่ใช้ไฟฟ้าบนระบบ Pea Map การค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบทะเบียนราษฎร การเช็คยอดค่าไฟฟ้า ณ จุดชำระเงิน เป็นต้น มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่สูง	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
2.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความสามารถ และมีความรอบรู้ในงานที่ทำ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
4.	การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	ย้ายไปอยู่ในหัวข้อด้านเวลา
5.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านคุณภาพของงาน (ต่อ)								
6.	เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ เช่น ระบบประมวลผลค่าไฟฟ้า ระบบรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์ เป็นต้น มีความถูกต้องแม่นยำ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
7.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความปราณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อย หรือไม่มีเลย	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
8.	การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
9.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างมาก	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา บริการด้วยความเต็มใจ
ด้านปริมาณงาน								
10.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านปริมาณงาน (ต่อ)								
11.	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถให้บริการ แก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็ม ความสามารถและเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ และ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้ ถูกต้องและมีความเหมาะสม	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอศรีราชา มี จำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการ
12.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถ ให้บริการผู้รับบริการ สำเร็จตาม ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ ภารกิจงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	เทคโนโลยีในการให้บริการ แก่ประชาชนของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถลดปริมาณงานของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การ ใช้ Application PEA Smart Plus ในการขอติดตั้งมิเตอร์ ชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
								เพิ่ม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา สามารถ บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า อย่างมีคุณภาพและเพียงพอ กับความต้องการของ ประชาชน ธุรกิจและ อุตสาหกรรม

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านเวลา								
13.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการเสร็จทันตามกำหนด	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
14.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
15.	ระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อขอรับบริการมีความรวดเร็ว	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
16.	ขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความเหมาะสมและไม่มีข้อผิดพลาด	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	ยกเลิก คำถามซ้ำกับคุณภาพของงาน ข้อ 7
17.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	ยกเลิก คำถามซ้ำกับคุณภาพของงาน ข้อ 2
18.	คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เช่น บุคลิกภาพ, การพูดจา, จิตบริการ (Service Mind) เป็นต้น มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	ย้ายไปอยู่คุณภาพของงาน

ตอนที่ 3 (ต่อ)

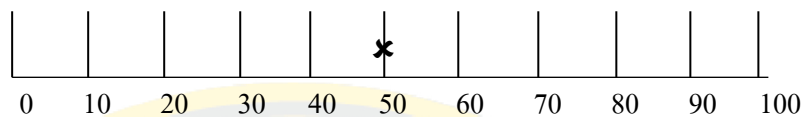
ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านเวลา (ต่อ)								
19.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนด	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
20.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา นำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
21.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน และทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	ยกเลิก ข้อคำถามซ้ำกับข้อ 5 และ 8
ด้านค่าใช้จ่าย								
22.	วิธีการเรียกเก็บค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา เช่น มีพนักงานคอยแนะนำขั้นตอน ช่องทางการชำระค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการรอคอย เพื่อชำระค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	การเรียกเก็บค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีความเหมาะสม

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อรายการ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปร ผล	ข้อคำถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
ด้านค่าใช้จ่าย (ต่อ)								
23.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรี ราชาสามารถจำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และบริการ ภายใต้ ต้นทุนที่ต่ำลงได้	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-
24.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสรี ราชา สามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณ เป็นต้น	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	-

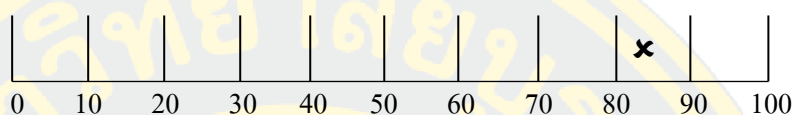
25. ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา อยู่ในระดับใด โดยเลือกทำเครื่องหมาย **x** ในระดับประสิทธิภาพที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างที่ 1



หมายถึง มีประสิทธิภาพร้อยละ 50

ตัวอย่างที่ 2



หมายถึง มีประสิทธิภาพร้อยละ 85

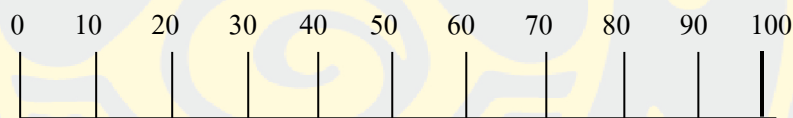
- ด้านคุณภาพ



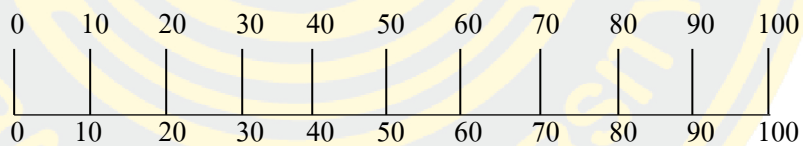
- ด้านปริมาณงาน



- ด้านเวลา



- ด้านค่าใช้จ่าย



↑
ไม่มีประสิทธิภาพ

↑
ประสิทธิภาพสูงสุด



ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ ค่า Reliability

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	22



ภาคผนวก ง
เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
2. การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนางานด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 การใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
 - ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา
4. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความเป็นจริงเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อตัวท่านเอง โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกปิดเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทาง การศึกษาเท่านั้น ตลอดจนเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมมิได้ระบุเป็นบุคคล หรือส่วนงานใดๆ ทั้งสิ้น ดังนั้น การตอบข้อมูลในแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ประการใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้

กมลรัตน์ นริ

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ.....ปี (เต็มปี)

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษา
 3. อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี และสูงกว่า

4. สถานภาพการสมรส

1. โสด
 2. สมรส
 3. หม้าย หย่า แยกทาง

5. อาชีพ

1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้างราชการ
 2. ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน
 3. ค้าขาย/ เจ้าของกิจการ
 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้/เดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท
 2. ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท
 3. ตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท
 4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

7. ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

1. บ้านที่อยู่อาศัย (บ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมทั้งวัด และสถานประกอบศาสนกิจ)
 2. กิจการขนาดเล็ก (ธุรกิจ ธุรกิจรวมกับบ้านที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรมและส่วน

ราชการ มีความต้องการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์)

3. กิจการขนาดกลาง (ธุรกิจ อุตสาหกรรมและส่วนราชการ มีความต้องการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 30-1,000 กิโลวัตต์)
4. กิจการขนาดใหญ่ (ธุรกิจ อุตสาหกรรมและส่วนราชการ มีความต้องการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป)
5. กิจการเฉพาะอย่าง (กิจการ โรงแรมและกิจการให้เช่าพักอาศัย)
6. องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร (องค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการโดยไม่คิดค่าตอบแทน)
7. สูบน้ำเพื่อการเกษตร (เครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตรของหน่วยราชการ สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร)
8. ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว (การใช้ไฟฟ้าเพื่องานก่อสร้าง งานที่จัดตั้งขึ้นเป็นพิเศษชั่วคราว สถานที่ที่ไม่มีทะเบียนบ้าน)

ตอนที่ 2 การใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับการใช้บริการของท่าน ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาในครั้งนี้

1. ประเภทการใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอดัดตั้งมิเตอร์/ขยายเขต | <input type="checkbox"/> 2. จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> 4. ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> 5. ชำระค่าไฟฟ้า | <input type="checkbox"/> 6. แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง |
| <input type="checkbox"/> 7. ขอตรวจสอบมิเตอร์ | |
| <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

2. แผนกที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. แผนกบริการลูกค้า | <input type="checkbox"/> 2. แผนกบัญชีและประมวลผล |
| <input type="checkbox"/> 3. แผนกมิเตอร์ | <input type="checkbox"/> 4. แผนกปฏิบัติการ |

3. ช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เวลา 8.30-10.30 น. | <input type="checkbox"/> 2. เวลา 10.30-12.30 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. เวลา 12.30-14.30 น. | <input type="checkbox"/> 4. เวลา 14.30-16.30 น. |

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา

คำชี้แจง ให้ท่านระบุความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง ดังนี้

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านคุณภาพของงาน					
1. การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การค้นหาสถานที่ใช้ไฟฟ้าบนระบบ Pea Map การค้นหาข้อมูลผู้ใช้ไฟในระบบทะเบียนราษฎร การเช็คยอดค่าไฟฟ้า ณ จุดชำระเงิน เป็นต้น มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพสูง					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความสามารถ และมีความรอบรู้ในงานที่ทำ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน					
5. เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ เช่น ระบบประมวลผลค่าไฟฟ้า ระบบรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์ เป็นต้น มีความถูกต้องแม่นยำ					

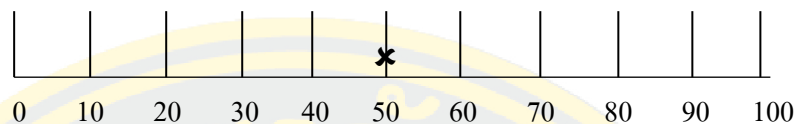
ประสิทธิภาพการให้บริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีความปราณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อย หรือไม่มีเลย					
7. การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ					
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา บริการด้วยความเต็มใจ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างมาก					
9. คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาเช่น บุคลิกภาพ, การพูดจา, จิตบริการ (Service Mind) เป็นต้น มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านปริมาณงาน					
10. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถสนับสนุน และส่งเสริมความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง					
11. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม					
12. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ					

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13. เทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น การใช้ Application PEA Smart Plus ในการขอติดตั้งมิเตอร์ ชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น					
ด้านเวลา					
14. การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ให้บริการประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้งานบริการบรรลุผลสำเร็จ					
16. ระยะเวลาในการรอคอยการติดต่อขอรับบริการมีความรวดเร็ว					
17. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการเสร็จทันตามกำหนด					
18. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการสำเร็จทันเวลาที่กำหนด					
19. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา นำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ ระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น					

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านค่าใช้จ่าย					
20. การเรียกเก็บค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชามีความเหมาะสม					
21. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชาสามารถจำหน่ายไฟฟ้า ผลิตภัณฑ์ต่างๆ และบริการ ภายใต้งบประมาณที่ต่ำลงได้					
22. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร งบประมาณ เป็นต้น					

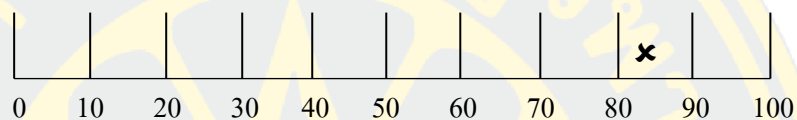
25. ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา อยู่ในระดับใด โดยเลือกทำเครื่องหมาย **x** ในระดับประสิทธิภาพที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ตัวอย่างที่ 1



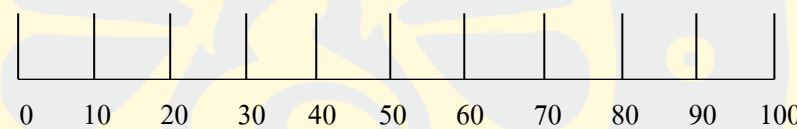
หมายถึง มีประสิทธิภาพร้อยละ 50

ตัวอย่างที่ 2



หมายถึง มีประสิทธิภาพร้อยละ 85

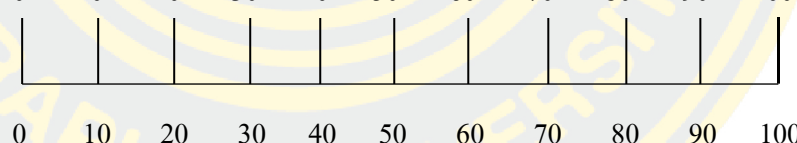
- ด้านคุณภาพ



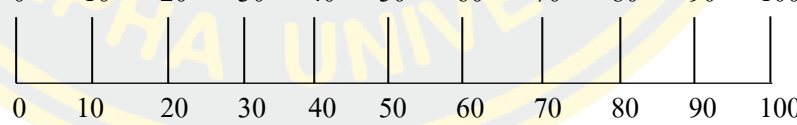
- ด้านปริมาณงาน



- ด้านเวลา



- ด้านค่าใช้จ่าย



↑
ไม่มีประสิทธิภาพ

↑
ประสิทธิภาพสูงสุด