

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

ประเสริฐ พอกเพิ่มดี^{1*} จักเรศ เมตตะธำรงค์² เพชรไพรริน อุปปิง³ และชารินทร์ ไชยชนะ⁴

^{1*} นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

^{2,3,4} คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

Factors Affecting the Electrical Service of Provincial Electricity Authority
for the Development Excellence

Prasert Porkpermddee^{1*}, Jakret Mettathamrong², Phetphairin Uppinig³ and Charinee Chichana⁴

^{1*} Graduate student, Faculty of Industry and Technology, Rajamangala University of Technology Isan Sakon Nakhon Campus.

^{2,3,4} Faculty of Industry and Technology, Rajamangala University of Technology Isan Sakon Nakhon Campus.

บทคัดย่อ

Article: Research

Received: 15 February 2022

Accepted: 22 May 2023

Published: 21 June 2023

Citation: Porkpermddee et al. (2023). Factors affecting the electrical service of provincial electricity authority for the development excellence. *Modern Management Journal*, 21(1), 17-33.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเจริญศิลป์ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอส่องดาว ดำเนินสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิเพื่อให้ได้สัดส่วนทั้ง 3 แห่ง ได้จำนวนตัวอย่าง 400 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ดำเนินวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ .983 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการ และผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการให้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจบริการ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ

Abstract

The purposes of this research were to study the factors affecting the electrical service of the provincial electricity authority for the development of excellence and to study the direct and indirect influence the electrical service of the provincial electricity authority. The sample group was electricity users, who were under the responsibility of three of the provincial electricity authorities, namely Provincial Electricity Authorities of Sawang Daen Din, Charoen Sin, and Song Dao District. The stratified sampling of 400 samples was performed for 3 proportions of the Provincial Electricity Authority. The instrument of this research was a questionnaire and they conducted an analysis to find the confidence of the questionnaire was equal to .983. The results of this research can be as followed: The results of the factors affecting

* Corresponding author

E-mail address: Prasert.po@muti.ac.th

the electrical service of the provincial electricity authority included management's commitment to excellence, service quality, and satisfaction with service. The results of factors directly influencing the management towards excellence consisted of service quality and satisfaction with service, and service quality was an indirect influence through satisfaction with service.

Keywords: Quality of service, Service satisfaction, Management to excellence.

บทนำ

ไฟฟ้าในปัจจุบันนี้คือสิ่งที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มาก เพราะไฟฟ้าเป็นสิ่งที่หล่อเลี้ยง และสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม พาณิชยกรรม และด้านการติดต่อสื่อสาร ไฟฟ้าช่วยพัฒนาเศรษฐกิจให้เจริญก้าวหน้า มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว และมีความสะดวก ดังนั้นไฟฟ้าจึงเป็น สิ่งที่มีความจำเป็นต่อมนุษย์มาก ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิตและจำหน่าย พลังงานไฟฟ้า จำนวน 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Suthipongkaset, 2007)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจจึงต้องสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมุ่งเน้นการบริการแก่ ประชาชน ทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข จึงต้องเน้นงานด้านการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และ ประทับใจในงานบริการนั้น ๆ โดยถ้าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มากกว่าการบริการโดยปกติหรืออย่าง ที่ เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ” นั้นก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจอย่างมาก การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ปี 2503 ดำเนินการด้านบริการกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ใน 77 จังหวัดทั่ว ประเทศ ยกเว้นกรุงเทพฯ จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการจากการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมี ประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน ปลอดภัยและเชื่อถือได้มาเป็นเวลากว่า 58 ปี จึงมีบุคลากรที่มีความชำนาญและ เชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ ทั้งในด้านวิศวกรรม และการบริการโครงการที่พร้อมจะนำความรู้ เทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ลูกค้าทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ มีการรับประกัน คุณภาพ ในราคายุติธรรม และเวลาที่รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับ ลูกค้า มีความมุ่งมั่นที่จะนำเสียงของลูกค้ามาพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศภายใต้แนวคิด Service Excellence เพื่อส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า (Thammasat Consulting networking and coaching center, 2016)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ (การไฟฟ้าจตุรรวมงานชั้น 3) สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุดรธานี มีพื้นที่ในความรับผิดชอบในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอสว่างแดนดินทั้งหมด และการไฟฟ้า ย่อยในสังกัดจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้าย่อยอำเภอเจริญศิลป์ และ การไฟฟ้าย่อยอำเภอสองดาว มีภารกิจ หลักในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าใน ด้านการขอใช้ไฟฟ้า การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์ งานแก้

กระแสไฟฟ้าขัดข้องและการบริการอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการไฟฟ้าก็ยังพบปัญหาด้านการให้บริการ โดยพิจารณาจากสถิติข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าของปี 2560 ซึ่งมีข้อร้องเรียนจำนวน 200 เรื่อง/ล้านราย/ปี ข้อร้องเรียน 3 อันดับแรกคือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการให้บริการ และด้านพฤติกรรมของพนักงาน (Provincial electricity authority, 2018) อีกทั้งจากการสำรวจของ Thammasat Consulting networking and coaching center (2016) กล่าวถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย คุณภาพระบบไฟฟ้า คุณภาพการให้บริการ บริหารสาธารณประโยชน์ และการรับข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวง

ดังนั้น เพื่อให้การบริการที่เป็นเลิศสร้างความพึงพอใจสูงสุดอย่างยั่งยืน และมีความพร้อมที่จะพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน การไฟฟ้าย่อยอำเภอเจริญศิลป์ และการไฟฟ้าย่อยอำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานในการที่จะไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจบริการ
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ การให้บริการคือสิ่งสำคัญในทุกกิจการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพล้วนส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีได้ ซึ่ง Satchukorn (2005) กล่าวถึง การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น Chotivech (2003) กล่าวถึงการให้บริการที่ดี ทุกคนจะต้องจัดทุกสิ่งที่อยู่รอบตัวออกไปเปิดใจรับฟังผู้อื่นพร้อมทำความเข้าใจกับสิ่งนั้น ๆ ปรับจิตใจให้ยอมรับในอาชีพที่กระทำอยู่ ซึ่งการบริการเป็นการให้บริการต่อหน้าผู้มารับบริการ หรือมีการติดต่อสื่อสารกันทันที ทำทางความรู้สึกบนใบหน้า คำพูด โทนเสียง

การสบตาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการให้เกียรติกับผู้รับบริการ ธรรมชาติของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ ต้องการความรวดเร็ว ทันใจ ความสมหวัง ต้องการการยอมรับ ต้องการความเป็นกันเอง เมื่อเข้าใจบทบาทของผู้มารับบริการแล้วก็จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ Proirungroj (2008) กล่าวถึง การบริการเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากลูกค้ามารับบริการแล้ว และ Johnston (1995) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ คือ การบริหารที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

การให้การบริการมีผู้ให้แนวคิด ดังนี้ Penchansky and Thomas (1981) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย (1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และ(5) การยอมรับคุณภาพของบริการ นอกจากนี้แล้ว Millet (1954) กล่าวถึง การบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ ควรพิจารณาได้จาก (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ(5) การบริการอย่างก้าวหน้า การบริการที่ดีมีคุณภาพตามแนวคิดของ Parasuraman et al., (1985) กล่าวถึงการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนองความต้องการ (4) การให้ความมั่นใจ และ (5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีการสร้าง ความพึงพอใจต่อการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้ามีความต้องการจากองค์กร ซึ่งการทำความเข้าใจถึงความหมายของความพึงพอใจ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลหนึ่งๆ ที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์หรือผลของผลิตภัณฑ์หลังจากเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ รวมทั้งเป็นเสมือนการรับรู้ถึงสินค้าหรือบริการเฉพาะของแต่ละบุคคล (Kotler, 1997 ; Schiffman & Kanuk, 2004) นอกจากนี้แล้ว ความพึงพอใจยังหมายถึงรวมถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการเทียบกับประสบการณ์จากการใช้บริการในสถานที่นั้น และเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล (Chaplin, 1968; Campbell, 1976)

ความพึงพอใจของการให้บริการ ต้องอาศัยแนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ โดยทฤษฎีนี้กล่าวถึงลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง (Hierarchy of Needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ประกอบด้วย (1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (3) ความต้องการด้านสังคม (4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม และ (5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Maslow, 1964) นอกจากนี้แล้วพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงขับเคลื่อน อันเป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองจนเกิดเป็นความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความต้องการทางชีววิทยา ความต้องการทางจิตวิทยา ความต้องการยอมรับ การยกย่อง และการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Kotler & Armstrong,

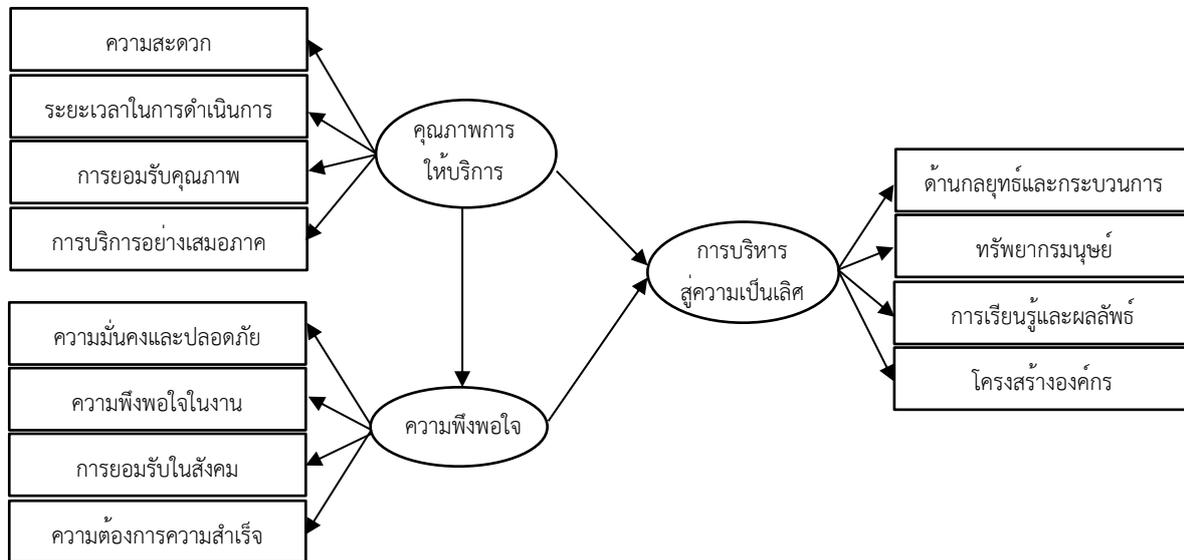
2002) ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Alderfer (1969) กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์จำแนกได้ 3 ระดับ คือ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศช่วยให้คนในองค์กรเกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น การศึกษาความหมายของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ มีส่วนช่วยให้เข้าใจการบริหารความเป็นเลิศมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Jim & Rolf (2001) กล่าวถึงองค์กรแห่งความเป็นเลิศ คือ องค์กรใหญ่ที่มีผลงานสูงกว่าการมีความผูกพันกันอย่างเหนียวแน่น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรเหล่านี้จะมุ่งไปสู่อนาคตระยะยาว จะมีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวยึดเหนี่ยวทำให้พนักงานมีค่านิยมร่วมกัน อีกทั้งความเป็นเลิศ คือ สิ่งที่ดีที่สุด สมบูรณ์ที่สุด เป็นกรอบแนวคิดแบบใหม่ วิถีคิด และวิถีกระทำของคนในการบริหารเพื่อให้องค์กรมีการปรับปรุง หรือการกระทำที่ประกอบด้วยคุณภาพที่สูงสุดจนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป (Greg, 1994)

แนวคิดที่สำคัญของการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ ตามที่ National Institute of Standard and Technology (2008) กล่าวว่า ความเป็นเลิศประกอบด้วย 7 ประการ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดผลการวิเคราะห์และการจัดการเรียนรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ การจัดการด้านกระบวนการ และผลลัพธ์ อีกทั้ง Mische (2001) กล่าวถึงองค์กรแห่งความเป็นเลิศจะต้องใช้ 5 กลยุทธ์ ประกอบด้วย (1) ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี (2) นวัตกรรมองค์กร (3) การจัดการความรู้ (4) ภาวะผู้นำ และ (5) ความตื่นตัวและการเน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ การศึกษามีมุมมองของการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องขององค์กรจะมีมุมมองที่แตกต่างกันไป ประกอบด้วย มุมมองของผู้บริหารระดับสูง มุมมองของลูกค้า มุมมองของผู้จัดจำหน่ายปัจจัยการผลิต และมุมมองของพนักงานและบุคลากรในองค์กร โดยมุมมองที่กล่าวมานี้ควรให้ความสำคัญ เพราะจะมุ่งสู่การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Samson & Challis, 2002)

การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศจะต้องมีคุณลักษณะและมีความสามารถที่สำคัญ คือ มีการวางยุทธศาสตร์และนโยบาย การออกแบบขององค์กรและกระบวนการทำงาน การบริหารผลการปฏิบัติงาน มีพันธมิตรและเครือข่าย มีการดำเนินงานที่ดี มุ่งเน้นการตลาดและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เน้นที่การจัดหาและการขนส่ง การบริหารทุนมนุษย์ และการบริหารข้อมูลสารสนเทศ (Linder & Brooks, 2004) และตามแนวคิดของ Thomas and Waterman (1984) กล่าวถึง คุณลักษณะแห่งความเป็นเลิศ ตามที่กลุ่มบริษัท McKinsey มีกลยุทธ์ และควรจัดโครงสร้างองค์กร ทั้งแบบรวมอำนาจและกระจายอำนาจ หรือแบบผสม จึงจะทำให้องค์กรดำเนินงานสำเร็จ ดังนั้น บริษัทจึงจัดตั้งกลุ่มการทำงาน 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว คือ กลยุทธ์กับรูปแบบของโครงสร้างองค์กร และการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จของรูปแบบการบริหารความเป็นเลิศตามแนวคิดของแม็คคินซี (McKinsey 7-S Framework) ประกอบด้วย 7 ประการคือ (1) โครงสร้าง (2) กลยุทธ์ (3) บุคลากร (4) รูปแบบ (5) ระบบและวิธีการ (6) คุณค่าร่วม และ (7) ทักษะ

จากการสังเคราะห์และการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยนำตัวแปรมาสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ มีวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน การไฟฟ้าย่อยอำเภอเจริญศิลป์ และการไฟฟ้าย่อยอำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร รวมประชากรทั้งสิ้น 72,277 คน (อ้างอิงรายงานทะเบียนประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำเดือนพฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 3 แห่ง เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยสถิติพหุตัวแปร ซึ่งตามแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลชนิดนี้ ต้องมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปรที่สังเกตได้ตามเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Hair et al., (1998) การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (SEM) และมีตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งสิ้น 12 ตัวแปรที่สังเกตได้ ดังนั้นแล้วกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด จึงเป็นการเพียงพอต่อการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น

และผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) อย่างมีสัดส่วน เพื่อให้ได้ตัวแทนในแต่ละการไฟฟ้าในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน ทั้ง 3 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยกรอบแนวความคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ความพึงพอใจในการให้บริการ และการบริหารสู่ความเป็นเลิศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 12 ตัวแปร ทุกตัวแปรมีลักษณะเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยด้วยการหาค่า Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และดำเนินการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.669-0.938 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach มีค่าเท่ากับ 0.983 อีกทั้งแบบสอบถามได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยยึดหลักเกณฑ์คำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และแนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี (ICH GCP) เลขที่ Kucsc.HE-64-019

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ (Percentage) ของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยค่า VIF ไม่ควรสูงกว่า 10 เพราะทำให้บ่งชี้ได้ว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (Hair et al., 1995) ค่า Tolerance แสดงความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระแต่ละตัว และมีช่วงตั้งแต่ 0 ถึง 1 และไม่เกิน 1.00 (Allison, 1999) และการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ด้วยการพิจารณาจากค่า χ^2 -test ค่า $\chi^2/df < 2$ (Bollen, 1989, p.278) ค่า CFI > .95 (Kaplan, 2000, p. 110) ค่า TLI > .95 (Hu & Bentler, 1999) ค่า RMSEA และ SRMR < .05 (Diamantopoulos and Siguaw, 2000)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 สถานภาพโดยส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยมากแล้วประกอบอาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 รายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือนจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และผลการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ สามารถอธิบายได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	(\bar{X})	(SD)	แปลความ
ด้านคุณภาพการให้บริการ(quality)			
1.สิ่งอำนวยความสะดวก(qualti_1)	3.87	0.668	มาก
2.การยอมรับคุณภาพพนักงาน (qualti_2)	3.98	0.795	มาก
3.ระยะเวลาการให้บริการ(qualti_3)	3.83	0.753	มาก
4.การบริการด้วยความเสมอภาค (qualti_4)	3.99	0.834	มาก
รวม	3.91	0.762	มาก
ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ(satisfaction)			
1.ความปลอดภัยผู้มาใช้บริการ(satis_1)	3.84	0.735	มาก
2.ความพึงพอใจในการให้บริการ (satis_2)	3.85	0.710	มาก
3.การยอมรับในสังคม(satis_3)	3.52	0.618	มาก
4.ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (satis_4)	3.73	0.722	มาก
รวม	3.73	0.696	มาก
ด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศ(excellence)			
1.กลยุทธ์ กระบวนการ(excell_1)	3.99	0.730	มาก
2.ทรัพยากรมนุษย์(excell_2)	4.00	0.741	มาก
3.การวัดผลความรู้และผลลัพธ์(excell_3)	3.82	0.734	มาก
4.โครงสร้างองค์กร (excell_4)	3.99	0.838	มาก
รวม	3.95	0.760	มาก

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (excellence) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ $\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.760$ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ(quality) มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.762$ และลำดับสุดท้ายคือด้านความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfaction) มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.696$ ตามลำดับ

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlations และการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

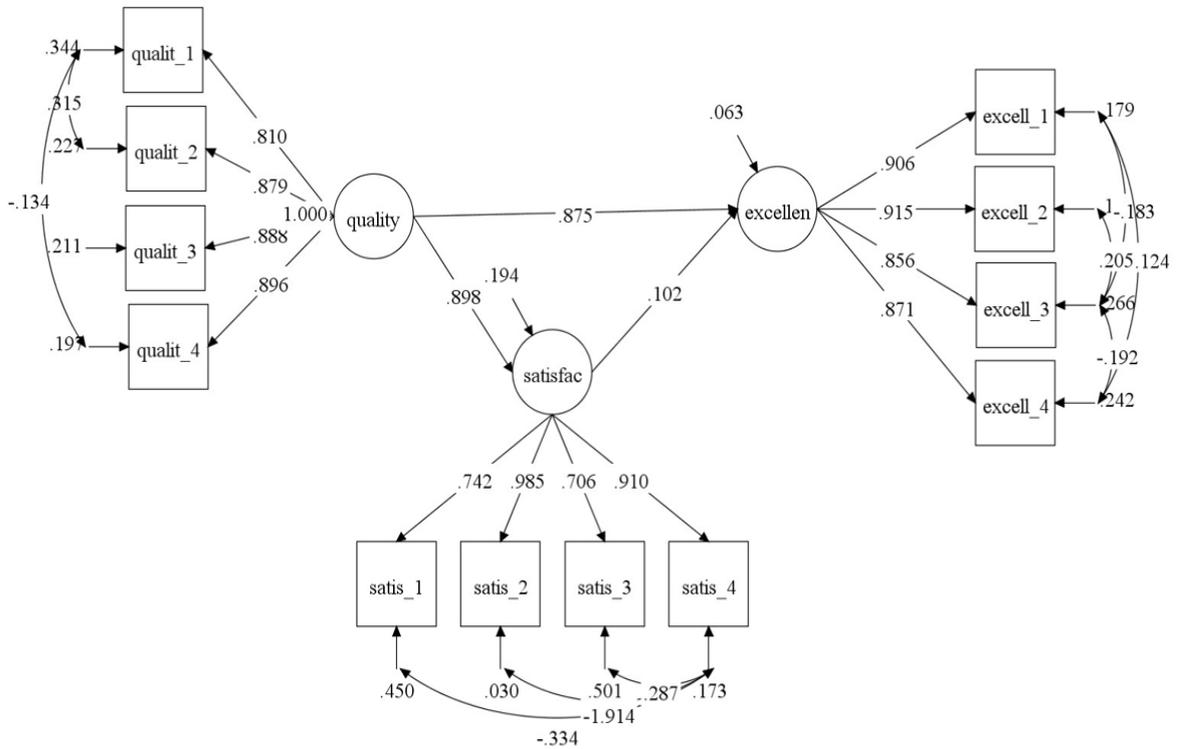
ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. quality_1	-	.801**	.710**	.700**	.694**	.725**	.526**	.686**	.727**	.703**	.648**	.675**
2. quality_2		1	.768**	.795**	.595**	.783**	.499**	.709**	.770**	.782**	.698**	.768**
3. quality_3			1	.803**	.550**	.755**	.586**	.737**	.713**	.783**	.761**	.723**
4. quality_4				1	.612**	.779**	.481**	.706**	.793**	.794**	.721**	.778**
5. satis_1					1	.721**	.531**	.597**	.729**	.600**	.528**	.573**
6. satis_2						1	.692**	.766**	.780**	.806**	.764**	.707**
7. satis_3							1	.718**	.499**	.556**	.641**	.431**
8. satis_4								1	.717**	.736**	.751**	.690**
9. excell_1									1	.830**	.708**	.824**
10. excell_2										1	.825**	.789**
11. excell_3											1	.681**
12. excell_4												1
VIF	3.696	4.917	4.143	4.633	3.025	5.615	2.800	3.922	5.872	5.950	4.109	4.110
Tolerance	.271	.203	.241	.216	.331	.178	.357	.255	.170	.168	.243	.243

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 2 การหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ทุกตัวแปรมีค่า Significant level เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) แสดงว่าปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) แล้วพบว่ามีความตั้งแต่ 0.431- 0.830 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง การทดสอบ Tolerance ทุกค่ามีค่าน้อยกว่า 1.00 ซึ่งมีค่าระหว่าง 0.168-0.357 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ต้องมีค่าน้อยกว่า 10 ผลการทดสอบ VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 2.800-5.950 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกประการ แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

การศึกษาแบบจำลองโครงสร้างผ่านการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อการทดสอบสมมติฐานตามภาพที่ 2 พบว่าแบบจำลองโครงสร้าง มีความกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ดังแสดงได้ในตารางที่ 3 โดยพิจารณาจากค่า Relative Chi-Square (CMIN/DF) เท่ากับ 2.319 ค่า CFI (Comparative Fit Index) เท่ากับ 0.993 ค่า Tucker-Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.985 ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of

Approximation) เท่ากับ 0.055 และค่า SRMR (Root Mean Square Error of Approximation) เท่ากับ 0.018



ภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
ที่มา: ผู้วิจัย

ตารางที่ 3 ตารางสรุปเกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผล
χ^2 -test		71.895	
χ^2/df	<2.00 สอดคล้องกลมกลืนดี	2.319	ผ่านเกณฑ์
CFI	>.95 สอดคล้องกลมกลืนดี	0.993	ผ่านเกณฑ์
TLI	>.95 สอดคล้องกลมกลืนดี	0.985	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	<.05 สอดคล้องกลมกลืนดี	0.055	ผ่านเกณฑ์
SRMR	<.05 สอดคล้องกลมกลืนดี	0.018	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบ และปรับโมเดลทั้งหมด 3 ครั้ง ตามคำแนะนำของโปรแกรม โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ทั้ง 5 เกณฑ์ ตามตารางที่ 3 ซึ่งผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตัวแปร	Estimate	Standardize Error	Sig	R ²	CR	AVE
quality					0.925	0.755
1. quality_1	0.810	0.018	0.000	0.656		
2. quality_2	0.879	0.012	0.000	0.773		
3. quality_3	0.888	0.012	0.000	0.789		
4. quality_4	0.896	0.011	0.000	0.803		
satisfac					0.907	0.712
1. satis_1	0.742	0.023	0.000	0.550		
2. satis_2	0.985	0.009	0.000	0.970		
3. satis_3	0.706	0.025	0.000	0.499		
4. satis_4	0.910	0.018	0.000	0.827		
excellen					0.937	0.787
1. excell_1	0.906	0.011	0.000	0.821		
2. excell_2	0.915	0.009	0.000	0.837		
3. excell_3	0.856	0.016	0.000	0.734		
4. excell_4	0.871	0.014	0.000	0.758		

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงและความสอดคล้องของโมเดลการวัดพบว่า ตัวแปรแฝงมีความตรงแบบลู่เข้าผ่านเกณฑ์ทุกตัว คือมีค่าน้ำหนักตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 0.706-0.985 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่า 0.5 และตัวแปรแฝงทั้งสามยังผ่านเกณฑ์ความตรงเชิงจำแนกเนื่องด้วยรากที่สองของ AVE ของตัวแปรแฝงบางตัวในแนวเส้นทแยงมุมมีค่าน้อยกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงนั้นกับตัวแปรแฝงตัวอื่น (Fornell & Larcker, 1981) ซึ่งค่าความเที่ยงตรงภายใน (convergent validity) ชนิดนี้พิจารณาได้จากค่า Average variance extracted evaluation (AVE) ค่าที่ยอมรับได้ของความเที่ยงตรงชนิดนี้คือ ไม่ควรต่ำกว่า 0.50 (Hair et al., 2010) ซึ่ง AVE มีค่ามากกว่า 0.50 ทุกตัว และค่าความเชื่อมั่น (composite reliability - CR) หากค่านี้สูง แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบนั้น ๆ ประกอบด้วยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดที่มีความสัมพันธ์ภายในที่ดีต่อกัน

(internal consistency) ค่าที่ยอมรับได้ของความเชื่อมั่นชนิดนี้คือ ไม่ควรต่ำกว่า 0.70 (Hair et al., 2010) ซึ่งค่า CR มีค่ามากกว่า 0.70 ทุกตัว

ตารางที่ 5 ตารางแสดงเส้นทางที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Effect	EStimate	S.E.	P-Value	ผลการทดสอบ
quality -> satisfac	0.102	0.063	0.104	ปฏิเสธ
quality -> excellen	1.078	0.050	0.000*	ยอมรับ
satisfac -> excellen	0.976	0.084	0.000*	ยอมรับ

ผลศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ โดยพิจารณาจากภาพที่ 2 และตารางที่ 5 การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเป็นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรต่าง ๆ ดังสมมติฐานที่ 1 และ 2 คือ

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจบริการ ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามสมมติฐานที่ 1 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ (quality -> excellen) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
 ความพึงพอใจบริการ (satisfac -> excellen) มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
 สรุปสมมติฐานที่หนึ่ง คือ ยอมรับว่าปัจจัย คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามสมมติฐานที่ 2 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ (quality -> satisfac) ไม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจบริการ คุณภาพบริการ

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งการให้บริการที่สำคัญ คือ คุณภาพการให้บริการ (Service quality) คือสิ่งที่ต้องพัฒนาและรักษาระดับของการบริการตามที่ถูกค่าได้

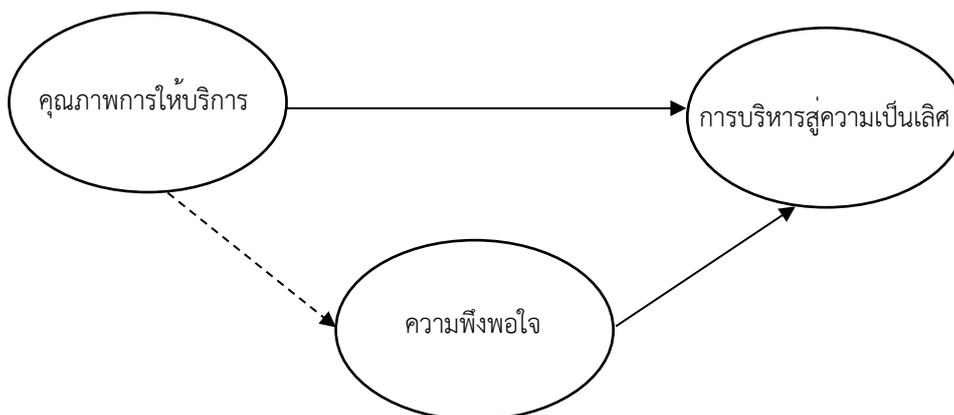
คาดหวัง ซึ่งการบริการอย่างเสมอภาคนั้นเป็นสิ่งสำคัญ คล้ายกับงานวิจัยของ Junkaew et al., (2013) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเน้นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งตัวแปรดังกล่าวมีความคล้ายคลึงกัน เพราะความเสมอภาคเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นการบริการในธุรกิจใด ๆ ก็ตาม สอดคล้องกับ Chewakongkiat and Teerawanwivat (2016) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ 5 มิติ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่เห็นเป็นรูปธรรม การเอาใจใส่ และการตอบสนอง ซึ่งเป็นการศึกษาถึงการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีความคล้ายกับกรอบวิจัยนี้ คล้ายกับตัวแปร ความมั่นใจคล้ายกับตัวแปรความปลอดภัยและความมั่นคง ความมั่นคงจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความมั่นใจในการให้การบริการที่ดี และกลับมาใช้บริการซ้ำ

ผลการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการ การบริหารสู่ความเป็นเลิศ จากแนวคิดและทฤษฎีที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ ประกอบด้วย กลยุทธ์และกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ การวัดผลการเรียนรู้และผลลัพธ์ โครงสร้างองค์กร สอดคล้องกับ Mettathamrong et al., (2021) กล่าวถึงการบริการจัดการวิสาหกิจชุมชน หรือการบริหารองค์กรปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการที่ดีสู่ความเป็นเลิศคือการบริหารงานที่มีคุณภาพ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยนี้เพราะ การบริหารงานในองค์กรให้มีคุณภาพจะช่วยให้เกิดความเป็นเลิศได้ สอดคล้องกับ Bunsin (2020) กล่าวถึง การเรียนรู้ การสื่อสาร และความพร้อมของการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงหรือมีความเป็นเลิศได้ มีความคล้ายกับงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะการเรียนรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการบริการจะส่งผลให้เกิดความเป็นเลิศในองค์กรได้ และสอดคล้องกับ Ruksanit and Karawek (2019) กล่าวถึงการจัดการการเปลี่ยนแปลง คุณภาพการบริการ และจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ มีความคล้ายกับงานวิจัยนี้ เพราะคุณภาพของการบริการที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะทำให้มียอดขายเพิ่ม และทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองในงานบริการสู่ความเป็นเลิศได้

องค์ความรู้การวิจัย

องค์ความรู้การวิจัย (Research Body of Knowledge) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ จากการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่สำคัญอย่างหนึ่งของการให้บริการกับผู้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ คุณภาพการให้บริการ งานบริการเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์กร ผู้บริโภคทุกคนต่างมีความต้องการ และมีความต้องการที่แตกต่างกัน การรักษาลูกค้าหรือต้องการให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้าหรือบริการได้ ควรพัฒนาการบริการให้ดีกว่า ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจหลัก (Mission) คือการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นคุณภาพการบริการคือประเด็นหลักที่ต้องรักษาคุณภาพ จาก

การวิจัยนี้ การพัฒนาคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นบางแง่มุมอาจยังไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากนัก โดยเฉพาะด้านระยะเวลาของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อย อาจเป็นเพราะภารกิจของพนักงานภาคสนามมีมาก แต่ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้ามียุ่จำนวนมาก ทำให้การแก้ไขปัญหาเกิดความล่าช้า ที่กล่าวมานี้คือสภาพความเป็นจริงที่พบอยู่ในปัจจุบัน โดยสะท้อนให้เห็นตามภาพที่ 3 คุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากนัก



ภาพที่ 3 โมเดลการสังเคราะห์งานวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย

จากภาพที่ 3 คุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ แต่คุณภาพการให้บริการกับผู้ใช้บริการนั้นส่งผลโดยตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เนื่องจากการไฟฟ้านับว่าเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นองค์การของรัฐ ภาครัฐมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ดังนั้นแล้วการบริหารงานด้านกลยุทธ์ การบริหารบุคลากรที่มีคุณภาพ มีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ ทำให้ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยเฉพาะเครื่องมืออุปกรณ์ มีครบถ้วน ทำให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นแล้วปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าคือสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสู่ความเป็นเลิศได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

Reference

- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142–175. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90004-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90004-X)
- Allen, J., & van der Velden, R. (2001). Educational mismatches versus skill mismatches: Effects on wages, job satisfaction, and on-the-job search. *Oxford Economic Papers*, 53(3), 434–452. <https://doi.org/10.1093/oep/53.3.434>

- Allison, P. D. (1999). *Multiple regression: A primer*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Bunsin, O. (2020). Causal relationship of factors affecting readiness to be a high performance organization: A case study of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. *Modern Management Journal*, 18(2), 87–94. [In Thai].
- Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31(2), 117–124. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.31.2.117>
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of psychology*. New York, NY: Reaquin Books.
- Chewakongkiat, Y., & Teerawanwiwat, D. (2016). Service quality and customer satisfaction credit card by email. *Journal of Applied Statistics and Information Technology*, 1(1), 57–75. [In Thai].
- Chotivech, N. (2003). *Service from heart to heart*. *Revenue Booklet*, 21(3), 11. [In Thai].
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Greg, R. (1994). Kripke and the existential complaint. *Philosophical Studies*, 74, 121–135.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate data analysis* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis with readings* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1–55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Johnston, N. J. (1995). *Workplace physical activity and health promotion initiatives in Alberta: A longitudinal study* (Doctoral dissertation). *Dissertation Abstracts International*, 33(9), 147.

- Junkaew, S., Sudsao, S., & Boonchuwong, C. (2013). The quality service of the Thungsong Municipality Nakhon Si Thammarat. *Journal of Southern Technology*, 6(2), 61–67. [In Thai].
- Kaplan, D. (2000). *Structural equation modeling: Foundations and extensions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Principles of marketing* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Linder, J. C., & Brooks, J. D. (2004). Transforming the public sector. *Outlook Journal*, 60(10), 68–76.
- Maslow, A. H. (1964). A theory of human motivation. In H. J. Leavitt & L. R. Pondy (Eds.), *Readings in managerial psychology* (pp. 6–24). Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Mettathamrong, J., Deeudom, S., & Sareekham, W. (2021). Causal factors of agricultural community enterprise groups management in Sakhon Nakhon province affecting adoption of the sufficiency economy philosophy on internal management of group members. *Parichart Journal Thaksin University*, 34(1), 25-41. [In Thai].
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Mische, M. A. (2001). *Strategic renewal: Becoming a high-performance organization*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- National Institute of Standards and Technology. (2008). *Burbidge National Quality Program educational criteria for performance excellence* (pp. 1–22). Gaithersburg, MD: Author.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access: Definition and relationships to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127–140.
- Proirungroj, R. (2008). *Service psychology*. Bangkok: Odeon Store. [In Thai].
- Provincial Electricity Authority. (2018). *Summary of complaint management analysis for 2017*. Bangkok, Thailand. [In Thai].

- Ruksanit, P., & Karawek, S. (2019). A business model for the elderly care service business in Thailand for achieving excellence. *EAU Heritage Journal (Social Science and Humanity)*, 9(1), 264–277. [In Thai].
- Samson, D., & Challis, D. (2002). Patterns of business excellence. *Measuring Business Excellence*, 6(2), 15–21. <https://doi.org/10.1108/13683040210431428>
- Satchukorn, S. (2005). *Art of service*. Bangkok: Saitarn. [In Thai].
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer behavior* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Suthipongkaset, S. (2007). *Customer expectations and satisfaction with the service center customer service, Pattaya Provincial Electricity Authority, Chonburi Province* (Unpublished master's independent study). Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani, Thailand. [In Thai].
- Thammasat Consulting Networking and Coaching Center. (2016). *Customer satisfaction survey (business), year 2016*. Retrieved from https://www.mea.or.th/m_files_store/download [In Thai].
- Thomas, J. P., & Waterman, R. H. (1984). *In search of excellence: Lessons from America's best-run companies*. New York, NY: Harper & Row.