

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้
นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**
GUIDELINES FOR IMPROVING THE QUALITY OF CONSTRUCTION SERVICES AND EXPANDING DISTRIBUTION
SYSTEMS UNDER THE THAILAND 4.0 POLICY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY,
HUA HIN DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

เรืองชัย เรืองอาจ* และ สุชาติ อุดลย์บุตร

Rueangchai Rueangarj* and Suchart Adulbutra

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เพชรบุรี 76120

Program in Public Administration, Faculty of Public Administration and Social Studies,

Stamford International University, Phetchaburi 76120, Thailand

*Corresponding Author: E-mail: bxlfamily101025@gmail.com

รับบทความ 16 สิงหาคม 2565 แก้ไขบทความ 11 ตุลาคม 2565 ตอรับบทความ 19 ตุลาคม 2565 เผยแพร่บทความ ตุลาคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมวิธีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน 2) ศึกษานโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน จำนวน 122 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.917 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน อยู่ในระดับมาก 2) นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย พบว่า ยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแบบศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม อธิบายขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความรู้และทักษะที่ดี ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าตั้งแต่เริ่มรับบริการบริการจนแล้วเสร็จ ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว มีช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง มีการใช้ระบบ PEA-VOC System เป็นระบบการรับฟังเสียงลูกค้า

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, นโยบายไทยแลนด์ 4.0, งานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ABSTRACT

This mixed-method research aimed to 1) investigate the service quality of construction and expansion of the Provincial Electricity Authority (PEA) distribution system in Hua Hin District, 2) examine the effects of the implementation of Thailand 4.0 policy on the service quality of construction and expansion of the PEA distribution system in Hua Hin District, and 3) establish guidelines for improving the service quality of construction and expansion of the PEA distribution system in Hua Hin District under Thailand 4.0 policy. The sample included 122 service users at the PEA in Hua Hin District and nine key informants. The confidence value of the alpha coefficient of the overall questionnaire was 0.917. Data were analyzed by using descriptive statistical methods, which were frequency percentage, mean, standard deviation, Chi-square test, and multiple regression analysis.

The research results revealed that: 1) The service quality of construction and expansion of the PEA distribution system in Hua Hin District, was rated at a high level; 2) The Thailand 4.0 policy focusing on innovation, technology, and creativity showed a causal relationship on the service quality at a significance level of .01; and 3) The guidelines for improving service quality involved the implementation of a Government Convenience Center (GECC) as a service quality standard, staff training in courteous and humble customer interactions, giving a clear and understandable explanation of process steps, ensuring staff possesses adequate knowledge and skills, providing continuous service advice to customers throughout the service process, delivering timely and efficient service, offering multiple channels for service recipients, and utilizing the PEA-VOC System as a customer feedback system.

Keywords: Service Quality, Thailand 4.0 Policy, Construction and Expansion of the Distribution System, Provincial Electricity Authority

บทนำ

จากการที่รัฐบาลได้ริเริ่มการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และกำหนดนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” จึงทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับรัฐบาล โดยกระทรวงพลังงานได้กำหนดนโยบาย Energy 4.0 คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานกำหนดนโยบาย ERC 4.0 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดนโยบาย PEA 4.0 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4.0) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐดังกล่าว โดยมุ่งเน้น “พัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วยเทคโนโลยี” โดยมีการพัฒนาการดำเนินการหลัก 7 ด้าน รองรับนโยบาย PEA 4.0 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4.0) ซึ่งประกอบด้วย 1) ทุนมนุษย์ (Human Capital) แบ่งออกเป็น 4 ยุค โดยยุค 1.0 มุ่งเน้นงานด้านบุคคลโดยทั่วไป ยุค 2.0 เริ่มพัฒนาสู่การเป็นคู่คิดเชิงยุทธศาสตร์หรือ Strategic Partner ยุค 3.0 มีการนำสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และในยุค 4.0 มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีความพร้อมในยุคดิจิทัล 2) การบริการ (Service) ในอดีตให้การบริการเป็นแบบระบบราชการสมัยเก่า (Bureaucracy) ต่อมา มีการให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) มากขึ้น และสิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งหวังสำหรับนโยบาย PEA 4.0 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4.0) คือ การเป็นเลิศในงานบริการ ด้วยการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า (Service Excellence : Beyond Customer Expectation) 3) ระบบโครงข่าย (Grid) ในอดีตการพัฒนาระบบไฟฟ้าเป็นแบบระบบ Radial คือ ระบบที่มีสายจ่ายพลังไฟฟ้าจากแหล่งจ่ายไปสู่โหลดเพียงวงจรเดียวซึ่งทำให้ขาดความมั่นคงของพลังงาน ต่อมาจึงคิดพัฒนาเพิ่มความมั่นคงของระบบเป็นโครงข่ายที่มั่นคง (Strong Grid) และการพัฒนาช่วงต่อไป คือ การพัฒนาปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ทันสมัย (Grid Modernization) เพื่อเตรียมรองรับโครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) ซึ่งจำเป็นต้องใช้พลังงานไฟฟ้าพร้อม ๆ กันจำนวนมาก อาทิเช่น เครื่องจักรรถยนต์ไฟฟ้าที่กำลังเข้ามาสู่ตลาดในอนาคต 4) การจัดการสินทรัพย์ (Asset Management) มุ่งเน้นการจัดการสินทรัพย์ทั้งองค์กร ที่ครอบคลุมทั้งวัฏจักรของสินทรัพย์ที่เริ่มตั้งแต่การจัดหาได้มา การบำรุงรักษา จวบจนเมื่อสิ้นอายุการใช้งานจึงนำออกจากระบบ 5) นวัตกรรม (Innovation) เริ่มจากการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solving) แล้วจึงมีกระบวนการวิจัย และพัฒนาสร้างนวัตกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นมา สิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคาดหวังสำหรับนโยบาย PEA 4.0 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4.0) คือ การพัฒนาองค์ความรู้และการสร้างนวัตกรรม จนนำไปสู่การขยายผลสร้างเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชิงพาณิชย์ (PEA Brand) เพื่อนำมาใช้งานภายในองค์กรอย่างแพร่หลายทั่วทั้งองค์กร ทดแทนหรือลดการจัดหาจากภายนอก ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหา ยกกระดับมาตรฐานของอุปกรณ์ให้มีอายุการใช้งานนาน ลดการบำรุงรักษา และเพิ่มอำนาจการต่อรองในการจัดหาจากผู้ผลิต 6) เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร (ICT) ในอดีตยุค Web 2.0 เน้นการสร้างฐานข้อมูล (Database) ต่อมาจึงเข้าสู่ยุค ICT 3.0 ที่มุ่งเน้นการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) และสำหรับ ICT 4.0 เป็นยุคที่นำระบบ ICT มารองรับการพัฒนาโครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) และการจัดการภายในองค์กรที่รองรับอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of things: IoT) ระบบ Cloud และการจัดการ Big Data โดยนำระบบ ICT มาใช้รองรับงานในอนาคตทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ 7) การลงทุนในธุรกิจ (Business Investment) จุดเริ่มต้นของการให้บริการทางวิศวกรรม เริ่มจาก O & M (Operations and Maintenance) ซึ่งไม่ต้องพึ่งองค์ความรู้ที่ซับซ้อนมากนัก จากนั้นเมื่อบุคลากรมีความพร้อมและมีศักยภาพสูงขึ้น จึงมีความสามารถดำเนินการออกแบบด้านวิศวกรรมและก่อสร้างเองได้ในรูปแบบของ EPC (Engineering, Procurement, and Construction) และสุดท้ายจึงมี

การลงทุนเพื่อเป็นเจ้าของโครงการหรือหุ้นส่วนโครงการ โดยบริษัท PEA ENCOM International Ltd. จะเป็นผู้ดำเนินการในการลงทุนดังกล่าว (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561, หน้า 2-3)

คุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จ เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กรในการผลิตสินค้าและบริการให้โดดเด่นและแตกต่าง อีกทั้งยังสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขันและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ในทุกวิกฤตการณ์ (ขวัญฤทัย เดชทองคำ, 2563, หน้า 317) สอดคล้องกับคอตเลอร์ (Kotler, 1994, pp. 12-22) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดทางการตลาดนั้นในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังถ้าพบว่าการบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นมากกว่า คุณภาพการบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านพลังงาน และสถานีอัดประจุไฟฟ้า มีภารกิจในการจัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562, หน้า 1) จากสถิติการใช้บริการของประชาชนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน ในช่วงเดือนสิงหาคม ถึงตุลาคม 2564 พบว่า มีผู้มาใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 6,015 ราย ในขณะที่มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่และคอยให้บริการ จำนวน 135 คน และเนื่องด้วยอำเภอหัวหินเป็นเมืองท่องเที่ยว มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น มีการประกอบธุรกิจมากมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวธุรกิจอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งทุกกิจกรรมต่างก็มีความจำเป็นต้องใช้พลังงานไฟฟ้า และนับวันแนวโน้มจะมีการใช้เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหินเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับงานด้านบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน โดยสาเหตุของปัญหา เช่น กระบวนการในการให้บริการ การจัดลำดับการให้บริการ ความทันสมัยในเรื่องของเครื่องมือการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าความล่าช้าในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สถานที่ในการให้บริการ การสื่อสารในการให้บริการ ความถูกต้องและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็ว การเอาใจใส่กับผู้มารับบริการตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งผู้รับบริการไม่ได้รับความพึงพอใจ (วิบูลย์ เผือกนุญ, 2559, หน้า 60)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญ และมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการพัฒนาการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีคุณภาพที่ดีสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างตรงตามความต้องการ

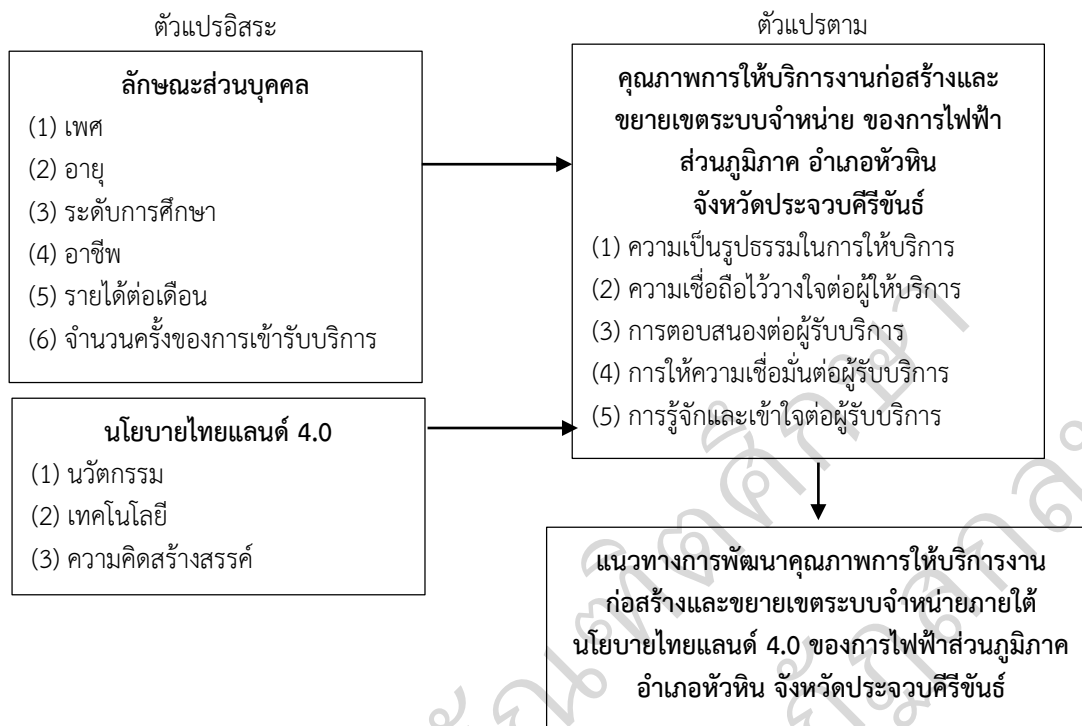
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษานโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ประยุกต์ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมของ วินดรัม และโคช (Windrum & Koch, 2008, pp. 992-993) ทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีของ เลย์ตัน (Layton, 1994, pp. 33-35) และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ของ รอสแมน (Rossman, 1996, pp. 193-204) มาเป็นตัวแปรอิสระ คือ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย (1) นวัตกรรม (2) เทคโนโลยี (3) ความคิดสร้างสรรค์ และประยุกต์ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของซีแฮมล์, พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1994, p. 207) มาเป็นตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้้นนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ช่วงเดือน ตุลาคม 2564 ถึง มีนาคม 2565 ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่งผู้ใช้ไฟรายใหญ่ จำนวน 26 ราย กลุ่มที่สองส่วนราชการ จำนวน 15 ราย และกลุ่มที่สามขยายเขตผู้ใช้ไฟทั่วไป จำนวน 223 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 264 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 21 มีนาคม 2565) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Samuel B. Green (1991, pp. 499-510) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีเทียบบัญญัติไตรยางศ์ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportion) ของประชาชนที่มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ช่วงเดือน ตุลาคม 2564 ถึง มีนาคม 2565 ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่งผู้ใช้ไฟรายใหญ่ จำนวน 12 ราย กลุ่มที่สองส่วนราชการ จำนวน 6 ราย และกลุ่มที่สามขยายเขตผู้ใช้ไฟทั่วไป จำนวน 104 ราย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จำนวน 3 คน (2) กลุ่มผู้ใช้ไฟรายใหญ่ จำนวน 3 คนและ (3) กลุ่มผู้ใช้ไฟรายย่อย จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 9 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) รายได้ต่อเดือน และ (6) จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อมูลนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย (1) นวัตกรรม (2) เทคโนโลยี (3) ความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ มีจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.917

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดเผย โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามคำถามที่ถูกระบุไว้ล่วงหน้า แต่จะเรียงคำถามใหม่ได้ หรือเปลี่ยนแปลงคำถามเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหา คือ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ

วิธีรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลโดยใช้การเก็บข้อมูล ดังนี้ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน กับประชาชนที่มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่งผู้ใช้ไฟรายใหญ่ กลุ่มที่สองส่วนราชการ และกลุ่มที่สามขยายเขตผู้ใช้ไฟทั่วไป และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารหนังสือ ตำราทางวิชาการต่าง ๆ สถิติ หรือทะเบียนของหน่วยงาน แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คุณภาพการให้บริการ ผลจากงานวิจัย และสิ่งตีพิมพ์ทั้งใน และต่างประเทศ และ 3) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ สำหรับการจัดการข้อมูล ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแสดงถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ (5) รายได้ต่อเดือน (6) จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ โดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย (1) นวัตกรรม (2) เทคโนโลยี (3) ความคิดสร้างสรรค์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (3) การตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงและเรียบเรียงให้เห็นถึงประเด็นคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล กับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติไคสแควร์ ในการทดสอบ (Chi-Square Test) สถิติไร้พารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) การทดสอบสมมติฐานที่ 2 นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) สถิติพารามิเตอร์ (Parametric Statistics) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อนจากการวิเคราะห์ Multi Linear Regression Analysis เป็น Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ

ตาราง 1 คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	3.56	0.45	มาก	4
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ	3.53	0.52	มาก	5
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.63	0.54	มาก	2
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.61	0.55	มาก	3
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ	3.64	0.48	มาก	1
รวม	3.60	0.41	มาก	

จากตาราง 1 พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.41) เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.48) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.54) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.55) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.45) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.52)

2. การศึกษานโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 2 คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นโยบายไทยแลนด์ 4.0	คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.861	0.235	-	3.662	0.000***
1. นวัตกรรม	0.202	0.058	0.274	3.486	0.001***
2. เทคโนโลยี	0.248	0.058	0.325	4.278	0.000***
3. ความคิดสร้างสรรค์	0.319	0.076	0.312	4.218	0.000***

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$ $R = 0.748$
 ** $p \leq 0.01$ $R^2 = 0.559$
 *** $p \leq 0.001$ R^2 ปรับ = 0.548
 $F = 49.870$
 ระดับนัยสำคัญ = 0.000
 Durbin-Watson = 1.585

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.585 คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) นวัตกรรม (2) เทคโนโลยี (3) ความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.748 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 54.80-55.90 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยี ($\beta_{เทคโนโลยี} = 0.325$, Sig. = 0.000) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\beta_{ความคิดสร้างสรรค์} = 0.312$, Sig. = 0.000) และด้านนวัตกรรม ($\beta_{นวัตกรรม} = 0.274$, Sig. = 0.001) โดยมีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัย ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านนวัตกรรม

จากตารางสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.861 + 0.202X_1 + 0.248X_2 + 0.319X_3$$

$\hat{Y}$ หมายถึง คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเท่ากับ = 0.559

3. การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการสัมภาษณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการให้ดำเนินการตามระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยการใช้พลังงานและบริการปี 2562 และปฏิบัติตามข้อตกลงของกระทรวงมหาดไทย ที่ให้การไฟฟ้าอำเภอดงหลวงเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เช่น การติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง การติดตั้งต้องทำให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ ส่วนนอกเขตเมืองต้องให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ ในส่วนของเลื่อนการขยายเขตไม่เกิน 140 เมตรจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ ขยายเขตเกิน 140 เมตรจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการ นอกจากนี้ ควรมีการจัดเตรียมสถานที่ที่มีความพร้อมในการรับบริการ มีที่จอดรถเพียงพอ ภายในสำนักงานให้มีความสะดวกสบาย สะอาด โดยเฉพาะบริเวณที่พักคอย มีแผ่นป้ายบอก

วิธีการรับบริการหรือบอกทาง มีน้ำดื่มไว้บริการ รวมถึงห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มาใช้บริการ บุคลากรให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม มีทักษะความรู้ในการให้คำปรึกษาคำแนะนำต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมและอุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมถึงสามารถติดต่อขอรับบริการได้หลายสถานที่ เช่น ที่ Shop PEA หรือ Application ต่าง ๆ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการมีการให้บริการแบบ SLA Service ซึ่งเป็นการให้บริการแบบมีเวลาเป็นตัวกำหนด มีการวัดผลการบริการแบบ มีตัวชี้วัด (KPI) มีการให้บริการที่ตรงเวลา กระบวนการการทำงานเป็นไปตามระบบขั้นตอน รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ และบอกรายละเอียดในการให้บริการ ระยะเวลาการทำงานก็เป็นไปตามกำหนดของการไฟฟ้า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ให้บริการที่ตรงสัญญาและถูกต้องตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ใช้ไฟสามารถตรวจสอบ การดำเนินการทำงานของการไฟฟ้า อำเภอดงหลวง ตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนแล้วเสร็จ มีช่องทางแจ้งปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ Application ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ โทร 1129 ซึ่งให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในส่วนของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น การชำระค่าไฟ ผ่าน Application PEA Smart Plus, Mobile Banking หรือ PEA Shop รวมถึงสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ Facebook Line ของการไฟฟ้า อำเภอดงหลวง นอกจากนี้ บุคลากรของการไฟฟ้า ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดูแลลูกค้าให้ทั่วถึง มีทักษะความรู้ในการทำงานสามารถให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ดี มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบรวดเร็ว สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการ เข้าใจถึงหลักเกณฑ์กระบวนการของการใช้ไฟ สำหรับ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการควรเน้น การใช้ระบบ PEA-VOC System เป็นระบบการรับฟังเสียงลูกค้า ซึ่งเป็นช่องทางที่ให้ผู้รับบริการร้องขอ แนะนำ ตลอดจน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ หรือ ร้องเรียน เกี่ยวกับการรับบริการ และสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ ผ่านทาง 1129 PEA Call Center โดยบุคลากรควรต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม อธิบายขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความรู้และทักษะที่ดี ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าตั้งแต่เริ่ม รับการบริการจนแล้วเสร็จ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสถานที่อำนวยความสะดวกสะอาด ปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความ เชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ตลอดจน การให้ข้อมูลที่โปร่งใสแก่ ผู้รับบริการในหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Application ระบบเสียงตามสาย วิทยุ หากผู้รับบริการมีความต้องการ หรือร้องขอควรมี เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อกลับเพื่อ พูดคุย แนะนำ แก้ไขปัญหา ขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ โดยถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ให้บริการอย่าง ตรงไปตรงมา ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง สามารถเข้าถึงลูกค้าด้วยความเข้าใจและตอบ โจทย์ลูกค้าให้ชัดเจน และควรมีการจัดเตรียมการดูแลลูกค้าทั้งก่อนให้บริการและหลังให้บริการ รวมถึงควรมีการประเมินความ พึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจนกว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจ

4. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ มีรายได้ต่อเดือน 15,001–25,000 บาท และมีจำนวนครั้งของการเข้ารับ บริการ 4 ครั้ง

5. ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม อาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบ จำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยี ด้านนวัตกรรม ด้านความคิดสร้างสรรค์

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบ จำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มุ่งเน้นการพัฒนาคนด้วยนวัตกรรม พัฒนางานด้วย เทคโนโลยี ที่สามารถให้บริการผู้ที่มีบริการได้ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ ซึ่งสามารถดูได้จาก ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในขณะรับบริการและหลังจากรับบริการเรียบร้อยแล้ว สอดคล้องกับทฤษฎีของ พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994, p. 207) กำหนดคุณภาพการให้บริการ Service Quality หรือ SERVQUAL จากลักษณะของคุณภาพการให้บริการ 10 ประการ ข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้

5 ประการ ประกอบด้วย 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ควรให้บริการได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ดังนั้นคือ ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้ แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ควรให้บริการตรงตามความต้องการ ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้ และควรแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนถึงเวลาให้บริการ หรือเข้าพบลูกค้า 2) การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนั้นคือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีให้บริการเสมอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ 3) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อถือได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนั้นคือ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้ เมื่อลูกค้ามาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่ 4) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลทั้งก่อนขาย ระหว่างขายและหลังการขาย ดังนั้นคือ ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัว ให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า 5) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความมีรูปปลักษณ์ขององค์กร มีดังนี้ คือ อุปกรณ์ทันสมัย เทคโนโลยี ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีบุคลากรแบบมืออาชีพ และมีความสะอาดที่ให้บริการที่องค์กรและผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564, หน้า 26-27) วิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุณแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563, หน้า 58-60) วิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา หอมสกุล (2556, หน้า 191) วิจัย เรื่อง การบริหารระบบคุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการมีอัตราค่าไม่ตรี ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการเข้าใจ/การรู้จักลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561, หน้า 343-345) วิจัย เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของเทศบาลเมืองไร่ขิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไร่ขิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองด้านบริการที่น่าเชื่อถือ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม และด้านการให้ความมั่นใจ

2. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยในการให้บริการของงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้การให้บริการที่ได้รับมีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ที่มารับบริการทั้งขณะที่รับบริการและหลังจากรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสริยา สุภาพล ชุตินา กลั่นไพฑูริย์ ลัดดาวัลย์ สำราญ และปัทมรา ตีรภู (2564, หน้า 40-43) วิจัย เรื่อง ปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ด้านนวัตกรรมบริการและด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านเทคโนโลยี สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561, หน้า 343-345) วิจัย เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยทางการบริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันดา เหมะ (2555, หน้า 121-122) วิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการ กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า นวัตกรรมบริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างวิธีการทำงาน ด้านการสร้างสรรค์งานบริการ ด้านการเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม และด้านการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันทางบวก ระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรีในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการสัมภาษณ์ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการให้ดำเนินการตามระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยการใช้พลังงานและบริการปี 2562 และปฏิบัติตามข้อตกลงของกระทรวงมหาดไทย ที่ให้การไฟฟ้าฯ อำเภอหัวหิน เป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เช่น การติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง การติดตั้งต้องทำให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ ส่วนนอกเขตเมืองต้องให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ ในส่วนของเลื่อนการขยายเขตไม่เกิน 140 เมตรจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ ขยายเขตเกิน 140 เมตรจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันทำการ นอกจากนั้น ควรมีการจัดเตรียมสถานที่ให้มีความพร้อมในการรับบริการ มีที่จอดรถเพียงพอ ภายในสำนักงานให้มีความสะดวกสบาย สะอาด โดยเฉพาะบริเวณที่พักคอย มีแผ่นป้ายบอกวิธีการรับบริการหรือบอกทาง มีน้ำดื่มไว้บริการ รวมถึงห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้มาใช้บริการ บุคลากรให้มีการบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม มีทักษะความรู้ในการให้คำปรึกษาคำแนะนำต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมถึงสามารถติดต่อขอรับบริการได้หลายสถานที่ เช่น ที่ Shop PEA หรือ Application ต่าง ๆ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการมีการให้บริการแบบ SLA Service ซึ่งเป็นการให้บริการแบบมีเวลาเป็นตัวกำหนด มีการวัดผลการบริการแบบ มีตัวชี้วัด (KPI) มีการให้บริการที่ตรงเวลา กระบวนการการทำงานเป็นไปตามระบบขั้นตอนรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ และบอกรายละเอียดในการให้บริการ ระยะเวลาทำงานก็เป็นไปตามกำหนดของการไฟฟ้า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ให้บริการที่ตรงสัญญาและถูกต้องตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ใช้ไฟสามารถตรวจสอบการดำเนินการทำงานของการไฟฟ้าฯ อำเภอหัวหิน ตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนแล้วเสร็จ มีช่องทางแจ้งปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ Application ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ โทร 1129 ซึ่งให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในส่วนของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น สามารถชำระค่าไฟ ผ่าน Application PEA Smart Plus, Mobile Banking หรือ PEA Shop รวมถึงสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ Facebook Line ของการไฟฟ้าฯ อำเภอหัวหิน นอกจากนั้น บุคลากรของการไฟฟ้าฯ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดูแลลูกค้าให้ทั่วถึง มีทักษะความรู้ในการทำงานสามารถให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ดี มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบรวดเร็ว สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงหลักเกณฑ์กระบวนการของการใช้ไฟ สำหรับด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการควรเน้น การใช้ระบบ PEA-VOC System เป็นระบบการรับฟังเสียงลูกค้า ซึ่งเป็นช่องทางที่ให้ผู้รับบริการร้องขอ แนะนำ ตลอดจนแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการรับบริการ และสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ ผ่านทาง 1129 PEA Call Center โดยบุคลากรควรต้อนรับด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม อธิบายขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความรู้และทักษะที่ดี ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าตั้งแต่เริ่มรับบริการจนแล้วเสร็จ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสถานที่อำนวยความสะดวกสะอาด ปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ตลอดจนการให้ข้อมูลที่โปร่งใสแก่ผู้รับบริการในหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Application ระบบเสียงตามสาย วิทยุ หากผู้รับบริการว่ามีความต้องการ หรือร้องขอควรมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับเพื่อ พูดคุย แนะนำ แก้ไขปัญหา ขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ โดยถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง สามารถเข้าถึงลูกค้าด้วยความเข้าใจและตอบโจทย์ลูกค้าให้ชัดเจน และควรมีการจัดเตรียมการดูแลลูกค้าทั้งก่อนให้บริการและหลังให้บริการ รวมถึงควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข จนกว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกัญญา จันทกฤษา (2558, หน้า 581-582) วิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา ควรเตรียมความพร้อมในการให้บริการให้เพียงพอและทั่วถึงเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และจากการศึกษาพบว่าด้านสถานที่ใช้ไฟฟ้า ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้านอกเขตเทศบาลนคร/เมือง/ตำบลจะมีโอกาส มีโอกาสไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้ในเขตเทศบาลนคร ดังนั้น จึงควรดูแลรักษาระบบจำหน่าย ให้มีความมั่นคง และการตอบสนองลูกค้านอกเขตเทศบาลนคร เมือง ตำบล เมื่อเกิดปัญหาให้รวดเร็ว นอกจากนั้นลูกค้าให้ความสำคัญในด้านคุณภาพไฟฟ้ามากที่สุด คือการมีระบบไฟฟ้าที่มั่นคง มีไฟฟ้าใช้ต่อเนื่อง ไม่เกิดปัญหาไฟดับหรือไฟกระพริบ แรงดันไฟฟ้าได้มาตรฐาน ไม่เกิดปัญหาไฟตกหรือไฟเกิน เพราะฉะนั้นการดูแลรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มั่นคง มีระบบจำหน่ายไฟฟ้ารองรับความต้องการใช้พลังงานให้เพียงพอ จึงเป็นสิ่งสำคัญ และการทำกิจกรรมที่มีส่วนร่วมใน

การช่วยเหลือสังคม สามารถส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ดังนั้น จึงควรมีการสนับสนุนให้ทำกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมต่อไป นอกจากนี้ด้านพนักงานควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

4. ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม อาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม (2559, หน้า 11-113) วิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาแม่สอด จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอแม่สอด จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน ที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ที่มารับบริการทั้งขณะที่รับบริการและหลังจากรับบริการ โดยมีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทฤษฎีของ วินดรัม และโคช (Windrum & Koch, 2008, pp. 992-993) กล่าวว่า นวัตกรรมภาครัฐมีหลายรูปแบบ ดังนี้ 1) นวัตกรรมบริการ (Services Innovation) อันเป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการหรือสร้างบริการใหม่ (New or Improved Service) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในคุณลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การให้บริการสุขภาพเคลื่อนที่ Health Care at Home เป็นต้น 2) นวัตกรรมการส่งมอบบริการ (Service Delivery Innovation) อันเป็นการให้บริการในรูปแบบใหม่หรือที่แตกต่างไปจากเดิม (New or Different Way of Providing a Service) เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ การยื่นและชำระประกันสังคมแบบออนไลน์หรือผ่านทาง Mobile App เป็นต้น 3) นวัตกรรมการบริหาร/องค์การ (Administrative or Organizational Innovation) อันเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ ตลอดจนการสร้างระบบงานหรือกระบวนการใหม่ (New Process) เช่น การตรวจสอบอาคารตามความเสี่ยง เป็นต้น 4) นวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) อันเป็นการสร้างมุมมองใหม่หรือการแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมทั้งการโต้แย้งสมมติฐานเดิม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตัวแสดงที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันความคิดใหม่ เช่น Smart Farmer เป็นต้น 5) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (Policy Innovation) อันเป็นการออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายแบบใหม่ซึ่งส่งผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพการณ์หรือพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การทำให้กัญชาเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมาย (Decriminalization/Legalization) การอนุญาตให้มีการซื้อขาย (Tradable Permits) เกี่ยวกับอนุพันธ์ล่วงหน้าสภาพอากาศ (Weather Derivatives) เป็นต้น 6) นวัตกรรมเชิงระบบ (Systemic Innovation) อันเป็นการวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน อันก่อให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในวงกว้างหรือในระดับขั้นพื้นฐาน (System Wide Change/Fundamental Transformation) หรือส่งผลกระทบต่อโครงสร้างหรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ เช่น การแยกส่วนระหว่างผู้ซื้อบริการ (Purchaser) และผู้ให้บริการ (Provider) ทางด้านสาธารณสุข เป็นต้น และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ เลย์ตัน (Layton, 1994, pp. 33-35) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ของวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสังคม และโครงการนี้ได้อธิบายลักษณะการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ตามแนวคิดวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ดังนี้ 1) เตรียมให้ผู้เรียนเรียนรู้วิทยาศาสตร์เพื่อนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองในโลกที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว 2) เตรียมให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์เพื่อจัดการกับปัญหาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3) ให้นักเรียนเรียนรู้ความรู้พื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถนำความรู้ไปแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาด 4) จัดประสบการณ์และทักษะความชำนาญ เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้และสามารถตัดสินใจเลือกอาชีพด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ รอสแมน (Rossman, 1996, pp. 193-204) ได้ทำการตรวจสอบกระบวนการคิดสร้างสรรค์โดยผ่านการสอบถามนักประดิษฐ์ จำนวน 710 คน และได้ขยายขั้นตอนกระบวนการคิดสร้างสรรค์จาก 4 ขั้นตอน ของวอลลาสเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การสังเกตสิ่งที่ต้องการค้นหาหรือสิ่งที่ยุ่งยาก (Observation of need or difficulty) (2) การวิเคราะห์สิ่งที่ต้องการค้นหา (Analysis of the need) (3) สืบหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ (A survey of all available Information) (4) กำหนดวิธีการแก้ปัญหาตามวัตถุประสงค์ทั้งหมด (A formulation of all objective solutions) (5) วิเคราะห์วิพากษ์วิธีการแก้ปัญหาทั้งที่มีประโยชน์และไม่ มีประโยชน์ (A critical analysis of these solution for their advantage and disadvantage) (6) เกิดความคิดใหม่ เกิดสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่ (The birth of the new Idea the invention) และ (7) การทดลองเพื่อทดสอบวิธีการแก้ปัญหา เลือกและ

ดัดแปลงรูปร่างให้มีความสมบูรณ์ (Experimentation to test out the most promising solution and the selection and perfection of the final embodiment) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันดา เหมะ (2555, หน้า 121-122) วิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการ กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า นวัตกรรมบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการสร้างสรรค์งานบริการ และด้านการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ ส่วนคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ด้านการเสนอแนวคิดใหม่ หรือความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสริยา สุภาพล ชูติมา กลั่นไพฑูรย์ ลัดดาวัลย์ สำราญ และปัทมรา ตีรภู (2564, หน้า 40-43) วิจัย เรื่อง ปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยนวัตกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนวัตกรรมกระบวนการอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนด้านนวัตกรรมบริการและด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การไฟฟ้าฯ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อให้บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงเจริญ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถให้บริการที่มีคุณภาพที่จะต้องส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งเรียนรู้นวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ แล้วนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างสร้างสรรค์ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 การไฟฟ้าฯ ควรจัดสรรบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงเจริญ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

2.1 ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ การไฟฟ้าฯ ควรมีการตกแต่งสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการอย่างเหมาะสม สะอาด สบาย และบุคลากรการไฟฟ้าฯ ควรมีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการและใส่เครื่องแบบที่เห็นเด่นชัด

2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ บุคลากรการไฟฟ้าฯ ควรให้บริการตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ และควรให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม

2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การไฟฟ้าฯ ควรพัฒนาการให้บริการอย่างทั่วถึง และควรพัฒนาการให้บริการที่สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ บุคลากรการไฟฟ้าฯ ควรมีความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจในการใช้บริการ และควรมีทักษะความรู้ในงานที่ให้บริการของตนเองเป็นอย่างดี

2.5 การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ บุคลากรการไฟฟ้าฯ ควรให้บริการโดยถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ และควรให้บริการอย่างเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

2.6 ควรส่งเสริมให้การไฟฟ้าฯ มีมาตรฐานคุณภาพการให้บริการแบบศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

2.7 ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อม อธิบายขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความรู้และทักษะที่ดี ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าตั้งแต่เริ่มรับบริการจนแล้วเสร็จ ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว

2.8 ควรส่งเสริมให้การไฟฟ้าฯ มีช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง มีการใช้ระบบ PEA-VOC System เป็นระบบการรับฟังเสียงลูกค้า

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ภายใต้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดใกล้เคียง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงเจริญ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรมีสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น สภาพปัญหาของคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุด

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2561). *แผนการดำเนินงานสู่การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA 4)*. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- _____. (2562). *ประวัติความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก <https://www.pea.co.th>. 8 พฤศจิกายน 2564.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอดงหลวง. (2565). *สรุปสถานะ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565*. ประจวบคีรีขันธ์: งานก่อสร้างและขยายเขตระบบจำหน่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวภายใต้วิกฤติ COVID-19. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ*, 21(3), 317-326.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไรซ์ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 10(1), 335-353.
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 17(2), 55-63.
- รุ่งนภา หอมสกุล. (2556). การบริหารระบบคุณภาพและคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี. *Veridian E-Journal*, 6(1), 182-198.
- วิบูลย์ เผือกนุญ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 6(10), 57-70.
- วิวัฒน์ อยู่พร้อม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 8(1), 18-30.
- ศักดิ์สิทธิ์ โพธิ์งาม. (2559). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. ในการประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 (หน้า 570-583). สงขลา: มหาวิทยาลัยมหาดไทย.
- โสธยา สุภาพล ชูติมา กลั่นไพฑูรย์ ลัดดาวัลย์ สำราญ และปัสสา ตีรภู. (2564). ปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*, 4(4), 33-48.
- อนันดา เหมะ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการ กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- Green, S. B. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis. *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 499-510.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*. (8thed). Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Layton, D. (1994). *Research in education*. (4thed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Leonard L. B. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70 (Autumn 1994), 201-230.
- Rossmann, M. G. (1996). Viral cell recognition and entry. *Curr. Sci*, 71, 193-204.
- Windrum, P. & Koch, M. P. (2008). *Innovation in Public Sector Services: Entrepreneurship, Creativity and Management*. Northampton, Ma: Edward Elgar.