

ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อรุณศรี จงเจียมจิตต์*, อนันต์ ธรรมชาลัย และชัยวุฒิ จันทมา

สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

*Corresponding author e-mail: tumtimhug@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 285 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนด้านระบบสารสนเทศ ด้านการจัดการองค์กร ด้านการวางแผน และด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .791 + .416 x_8 + .314 x_2 - .273 x_6 + .184 x_1$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .352 x_8 + .240 x_2 - .198 x_6 + .124 x_1$$

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**FACTORS OF COMPLAINT MANAGEMENT AFFECTING THE EFFICIENCY OF
COMPLAINT HANDLING OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
CUSTOMERS**

Aroonsri Chongjiamjit*, Anan Thamchalai and Chaiwut Chanma

Department of Management, Faculty of Political Science, North Bangkok University

*Corresponding author e-mail: tumtimhug@gmail.com

Abstract

The objective of this research was to study the factors of complaint management affecting the efficiency of complaint management of the Provincial Electricity Authority customers. The sample group used in the study were 285 Provincial Electricity Authority Managers. Questionnaires are used as research tool, using simple sampling techniques. Statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression. The research found the opinion level on the efficiency of the Provincial Electricity Authority's customer complaint handling to be at highest level. The efficiency of complaint handling of the Provincial Electricity Authority customers in all aspects was at a high level. The hypothesis test found that the complaints management factors regarding the information system, organization management, planning and the process of handling complaints of the Provincial Electricity Authority customers that affected the efficiency of customer complaint management of the Provincial Electricity Authority could be created into the forecast equations in raw scores and standard scores as follows

Forecast equations in raw scores

$$Y = .791 + .416 x_8 + .314 x_2 - .273 x_6 + .184 x_1$$

Forecast equations in standard scores

$$Z_Y = .352 x_8 + .240 x_2 - .198 x_6 + .124 x_1$$

Keywords : Efficiency, Customer complaints management, Provincial Electricity Authority

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 (พ.ร.บ.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503) มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ตลอดจนดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) และในประเทศไทยใกล้เคียงทั้งนี้ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเป็นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐ อาทิ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงมหาดไทย นโยบายกระทรวงพลังงาน และนโยบายกระทรวงการคลังในการพัฒนาความเป็นอยู่พื้นฐานของประชาชนในส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีบทบาทและภารกิจสำคัญในการผลักดันการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจผ่านการพัฒนาระบบการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับต่อการขยายตัวของลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) ในภาคครัวเรือน ภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการและอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมเหล็ก อุตสาหกรรมยานยนต์ การท่องเที่ยว การคมนาคม การขนส่ง เป็นต้น

ในปัจจุบันนี้เป็นยุคแห่งการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทุกองค์กรจำเป็นต้องเพิ่มความแตกต่างให้แก่องค์กรให้เป็นที่ประจักษ์แก่ลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าได้โดยทันที และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมีรู้สึก ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความใส่ใจในเรื่องของการทำความเข้าใจ เรื่องของการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน รวมไปถึงเมื่อเกิดข้อร้องเรียนแล้วองค์กรจะแก้ปัญหาอย่างไร รวมทั้งองค์กรจะลดการร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างไร สิ่งเหล่านี้องค์กรต้องทำการศึกษาและถ่ายทอดเป็นนโยบายจากระดับบริหารไปสู่ผู้ปฏิบัติงานบริการข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นสิ่งที่องค์กรจะละเลยเสียมิได้ การทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ผลิตหรือจำหน่ายเป็นเรื่องสำคัญ แต่ในยุคปัจจุบันจากการที่สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากจากที่ทุกคนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้เห็นและได้สัมผัส จะเห็นได้ว่าสิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น บางครั้งเกินกว่าที่ผู้ให้บริการจะเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้ได้ผลที่ตามมาคือลูกค้าเกิดการร้องเรียนมากขึ้น ต่มาหันต่อว่าอย่างรุนแรงมากขึ้น การจัดการคำต่อว่าและข้อร้องเรียนจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549: 18) จากข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ระบบสารสนเทศ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า และระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นฐานข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาการเพิ่มประสิทธิภาพข้อร้องเรียนให้กับรัฐบาล
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง

ความต้องการ การรับรู้ ความภักดี เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางในการรับฟังเสียงและช่องทางการสนับสนุนสารสนเทศและธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า

4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ นิสิต นักศึกษา นักเรียน และองค์กรผู้สนใจได้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

5. เกิดกระบวนการในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ระดับความต้องการ ความคาดหวัง และความเชื่อมั่นของลูกค้า ที่สามารถนำมาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการตอบสนองของลูกค้า ให้มีความพึงพอใจที่สูงขึ้น พร้อมลดความไม่พึงพอใจต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวม แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2538) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของทฤษฎีองค์การ คือ การมุ่งที่จะพรรณนา อธิบาย และพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปรากฏการณ์หรือพฤติกรรม โดยชี้ให้เห็นถึงส่วนประกอบหรือตัวแปรของการศึกษาในองค์การนั้นๆ กริฟฟิน (Griffin, 1999) กล่าวว่า ทฤษฎีการจัดการ หมายถึง กรอบแนวความคิด ความรู้และการกำหนดแนวทางในการจัดองค์การรวมทั้งเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ฟาโยล (Fayol. อังโน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545) มีแนวคิดว่ากระบวนการบริหารประกอบด้วย 5 ประการ หรือที่เรียกว่า พอคค (POCCC) ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบังคับการ (commanding) การประสานงาน (coordinating) และการควบคุมงาน (controlling) กุลิก และ เออร์ (Gulick and Urwick. อังโน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545) ได้ให้ความหมายแนวคิดกระบวนการบริหารโพสคอร์บ (POSDCORB) ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบริหารงานบุคคล (staffing) การอำนวยความสะดวก (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting)

พะยอม วงศ์สารศรี (2545) ได้ให้คำจำกัดความ การจัดการเป็นศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานให้แก่องค์การ โดยตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และจัดโอกาสให้เขาเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

สุรพล สุขะพรหม; และคณะ (2555) ได้ให้ความหมาย จัดการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานเพื่อทำให้องค์กรบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีนัยทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้กลยุทธ์หรือวิธีการในการดำเนินงานให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการตามให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานโดยใช้กระบวนการที่เป็นระบบระเบียบในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยให้เกิดผลลัพธ์ทั้งด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำหรับจัดการเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ระบบสารสนเทศ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า และระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ซาลินิค (Zaleanick, 1958) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน

มิลเล็ท (Millet, 1954) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าวซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

โบว์ดิทช์ และบูนโ (Bowditch & Buno, 2011) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรมี 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์กร บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณาการให้ค่าปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานควรเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐานถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถบุคคลประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือ ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ความพร้อมและความพยายามรวมถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินผลการดำเนินงานประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยงานในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความพยายามและแรงงาน เป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน

รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ (2547) สรุปความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตจริงที่ได้ผ่านกระบวนการบริหาร อาจเป็นสินค้า หรือบริการเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรการบริหาร หากปัจจัยนำเข้ามีน้อยกว่าผลผลิตที่ได้ แสดงว่ามีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรในการบริหาร

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหนคุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหนใช้เงินใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหนเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึงการทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขร่วมกันเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดรวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลงเกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิด

การสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า พฤติกรรมพนักงาน การถูกงดจ่ายไฟฟ้า ความพึงพอใจ และข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินงานโดยใช้กระบวนการที่เป็นระบบในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยให้เกิดผลลัพธ์ทั้งด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำหรับจัดการเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ระบบสารสนเทศ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า และระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับลูกค้า กฟภ.

การวางแผน หมายถึง การกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผู้บริหารตระหนักในภาระหน้าที่การวางแผนการจัดการข้อร้องเรียน และผู้บริหาร กฟภ. มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อจัดการข้อร้องเรียน มีแผนการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

การจัดองค์การ หมายถึง ผู้บริหารมีการกำหนดโครงสร้างองค์การเพื่อตอบสนองการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า มีการกำหนดภาระอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลลูกค้าอย่างชัดเจนเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม และพนักงาน กฟภ. มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญ และทักษะในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

การบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามแผนงาน และผู้ใต้บังคับบัญชามีการปฏิบัติงานตามคำสั่ง ตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีข้อตกลงกับผู้ใต้บังคับบัญชากำหนดตัวชี้วัดการจัดการร้องเรียนของลูกค้าเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการเชื่อมโยงงานและบุคคลเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม

การประสานงาน หมายถึง ผู้บริหารมีการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบมีการทำงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีการกำกับการทำงานเชื่อมโยงกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า

การควบคุม หมายถึง ผู้บริหารมีภาระหน้าที่กำกับควบคุมงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารมีระบบหรือวิธีสร้างการรับประกันคุณภาพเพื่อให้มีการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ตามนโยบายองค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมาย มีการใช้กระบวนการควบคุมตามแผนที่ได้วางไว้ล่วงหน้า มีการทบทวนข้อผิดพลาดในการทำงานเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยกำหนดตัวชี้วัดชัดเจนทุกสายงาน มีการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า กฟภ. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติชอบ มีกระบวนการแผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนจากภาคีรัฐบาล (IA/IR Chat)

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง กฟภ. ได้กำหนดช่องทางให้ลูกค้าร้องเรียนองค์การหลายช่องทาง อาทิ 1) 1129 PEA Call Center 2) โทรศัพท์สำนักงาน กฟภ. ในแต่ละจังหวัด 3) โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ กฟภ. 4) ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงาน กฟภ. หรือ PEA Shop 5) Website PEA (www.pea.co.th) 6) Web Portal สำนักงานนายกรัฐมนตรี (www.1111.go.th/โทร 1111) 7) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook 8) การสื่อสารแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน SMS 9) เอกสารหนังสือราชการ 10) ตู้ปณ.150 ปณจ.หลักสี่ กทม. 11) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (โทร 1567) 12) ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงาน กฟภ. 13) การเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า 14) การสัมมนา / การประชุม 15) การจัดกิจกรรมสัมพันธ์กับลูกค้า 16) พนักงานดูแลลูกค้า Key Account และมีการประเมินข้อร้องเรียนจากศูนย์บริการลูกค้า

ผ่านระบบ 1129 PEA Call Center มีการแจ้งช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียนต่างๆ พร้อมให้บริการประชาชน และมีแนวทางการป้องกันตรวจสอบไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง มีระบบการจัดการรับฟังเสียงลูกค้าหรือรับข้อร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ (Website Twitter Instagram Youtube ระบบการรับฟังเสียงลูกค้า กฟภ. (PEA- VOC System) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบได้สามารถจัดเก็บ ติดตามและบันทึกปิดข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการดำเนินงานบนระบบฐานข้อมูลเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า หมายถึง มีมาตรฐานการกำหนดข้อตกลงการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดตัวชี้วัดการตอบรับข้อร้องเรียนของลูกค้าข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วนภายใน 30 วัน ตามมาตรฐานของคณะกรรมการกิจการพลังงาน (กกพ). มีคู่มือประชาชนประกาศในเว็บไซต์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการกับลูกค้าว่างไว้ในเว็บไซต์ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตาม มาตรา 9(8) ให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้ามาสืบได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีการประเมินผลตามมาตรฐานคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กกพ.

ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การชี้แจงคู่มือการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กกพ. ให้ทุกหน่วยงานรับทราบรับปฏิบัติ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) มีการจัดทำคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กกพ. ให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อย่างเป็นระบบและสร้างความเป็นธรรมให้แก่ลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และรายงานผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลเดียวกันทั้งองค์กร

ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีการตรวจสอบ ป้องกัน ความผิดปกติระบบจำหน่าย ได้แก่ คุณภาพไฟฟ้า การให้บริการ การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า พฤติกรรมพนักงาน การถูกงดจ่ายไฟฟ้า ความพึงพอใจ และข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ โดยมีการติดตามการรับเรื่องร้องเรียน และสามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณภาพไฟฟ้า หมายถึง กระบวนการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กระแสไฟฟ้าไม่เสถียร (ไฟตก ไฟกระพริบ ไฟดับ) ที่ส่งผลให้ลูกค้ามีความไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างผิดปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจเสียเวลาเสียโอกาส เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย ความเสียหายต่อชีวิต

การให้บริการ หมายถึง การรับรองและการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามระเบียบข้อบังคับของการเป็นพนักงานที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และให้บริการอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าตามคู่มือบริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พฤติกรรมพนักงาน หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน กกพ. ร้องเรียนเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า ร้องเรียนพนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ ร้องเรียน แอบอ้างการเป็นพนักงานเก็บค่าไฟฟ้า จดหน่วยล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง หรืออื่นๆ

การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่มีความผิดปกติหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ของ กกพ. เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า จดหน่วยล่าช้า จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง

การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ระเบียบหลักเกณฑ์ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

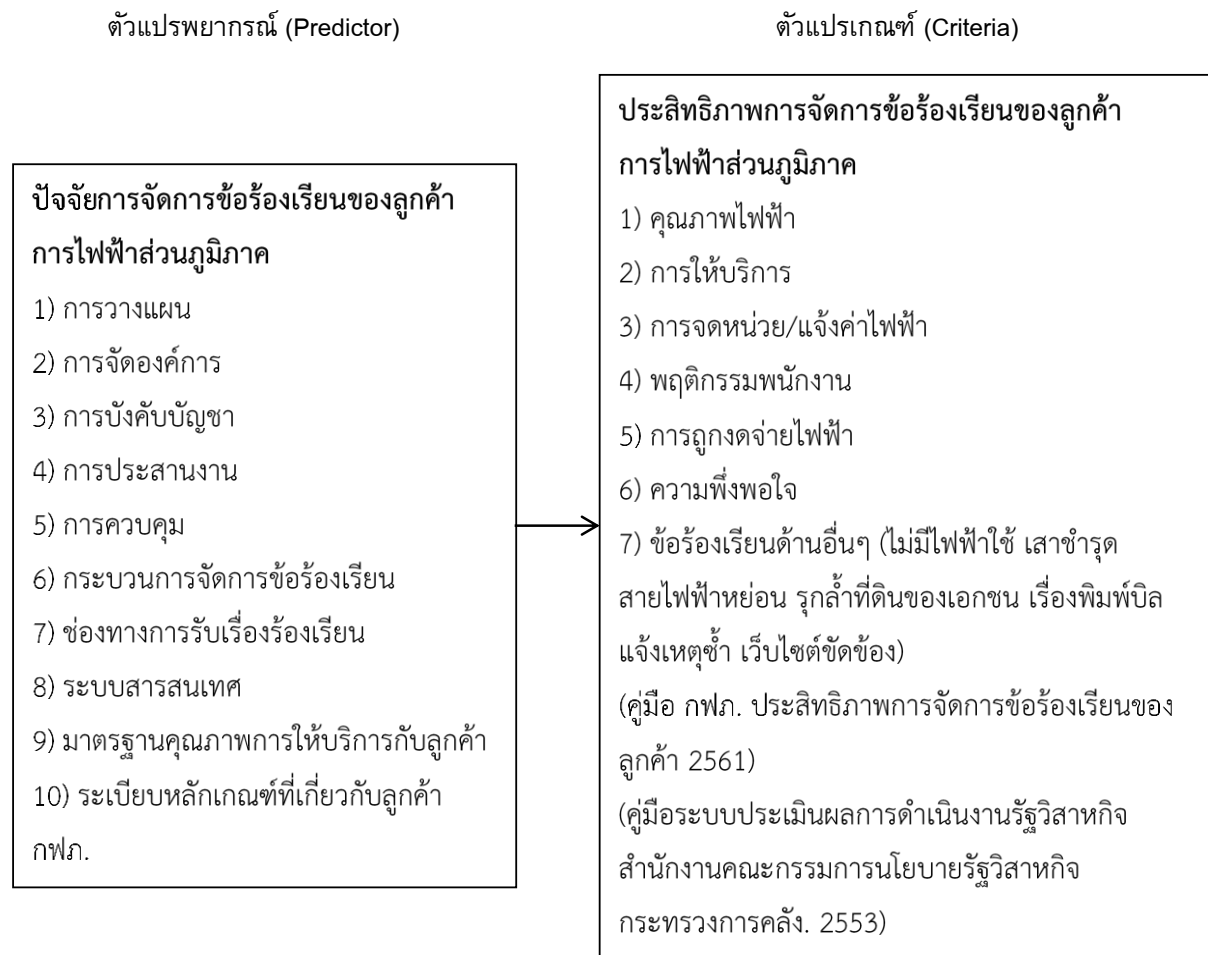
ความพึงพอใจ หมายถึง มีการติดตามลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทาง 16 ช่องทางเป็นรายบุคคลหลังจากปิดเรื่องข้อร้องเรียน และมีการติดตามลูกค้าที่ร้องเรียน ผ่านระบบ 1129 PEA Call Center มีการชี้แจงกรณีเกิดความ

ผิดปกติของคุณภาพไฟฟ้าให้กับลูกค้าในพื้นที่ได้รับทราบ มีการรับรองและอำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า และการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมและสิทธิประโยชน์ของลูกค้าตามคู่มือบริการประชาชน

อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสารั่ว รุกขาคู่ สายไฟฟ้าหย่อน รุกขาคู่ที่ดินเอกชน) หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ นอกเหนือคุณภาพไฟฟ้า การบริการ การจดหน่วย การพิมพ์บิล ประชาชนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ละเมิดพื้นที่ป่าสงวน ร้องเรียนเสาไฟฟ้าชำรุด สายไฟฟ้าหย่อน หรือเป็นเรื่องแจ้งเหตุซ้ำ ให้ปรับปรุง เว็บไซต์ ตัดต้นไม้ ประชาชนเสียหาย หรือพนักงานปฏิบัติงานเสร็จจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้หลักการและแนวคิดของ Fayol. (1916) มาเป็นแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 1,027 สำนักงาน (กองแผนวิสาหกิจฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อมูล ณ 2560-2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยหลักการกำหนดขนาดตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970) ได้จำนวน 285 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้จัดการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำความรู้ที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามจากข้อ 1 เสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาหาค่า IOC ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.94
3. นำแบบสอบถามจากข้อ 2 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943
4. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไข และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปสอบถามจาก ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 285 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้ว จำนวน 285 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทางสถิติโดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อดูตัวแปรที่มีนัยสำคัญแล้วนำตัวแปรที่มีนัยสำคัญไปสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้วิธี Stepwise

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยสามารถนำเสนอแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการการไฟฟ้าจังหวัด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 206

คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 ประเภทสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 มีจำนวนพนักงาน 51 คนขึ้นไป จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีทำเลที่ตั้งภาคเหนือ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 และเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการถูกร้องเรียน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 90.20

2. ผลการศึกษาระดับของปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ตามลำดับ

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม

ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. การวางแผน	4.38	0.445	มากที่สุด
2. การจัดการองค์กร	4.40	0.505	มากที่สุด
3. การบังคับบัญชา	4.32	0.466	มากที่สุด
4. การประสานงาน	4.35	0.538	มากที่สุด
5. การควบคุม	4.34	0.484	มากที่สุด
6. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	4.27	0.478	มากที่สุด
7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	4.39	0.529	มากที่สุด
8. ระบบสารสนเทศ	4.39	0.559	มากที่สุด
9. มาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้	4.63	0.467	มากที่สุด
10. ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	4.55	0.512	มากที่สุด
รวม	4.40	0.351	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.351$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.467$) รองลงมาคือ ด้านระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.512$) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.478$)

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม

ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD.	แปลผล
1. คุณภาพไฟฟ้า	4.22	0.531	มากที่สุด
2. การให้บริการ	4.13	0.593	มาก
3. พฤติกรรมพนักงาน (เหตุการณ์ที่ถูกร้องเรียน)	3.18	1.125	ปานกลาง
4. การจดหน่วย / แจ้งค่าไฟฟ้า	3.34	1.239	ปานกลาง
5. การถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	3.35	1.278	ปานกลาง
6. ความพึงพอใจ	4.16	0.587	มาก
7. ข้อร้องเรียนอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาชำรุด สายไฟฟ้าหย่อน รุกล้ำที่ดินเอกชน)	3.09	1.106	ปานกลาง
รวม	3.64	0.661	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.64, SD.=0.661) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพไฟฟ้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.22, SD.=0.531) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.16, SD.= 0.587) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านข้อร้องเรียนอื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้ เสาขาด สายไฟฟ้าหย่อน รุกλάที่ดินเอกชน) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.09, SD.= 1.106)

3. ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม ด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ด้านระบบสารสนเทศ ด้านมาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า ด้านระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ด้วยวิธีแบบขั้นตอน(Stepwise) ได้ผลสรุปดังตารางที่ 3

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ในการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยภาพรวม

	Unstandardized		Standardized	t	Sig	
	Coefficients		Coefficients			
	B	SE	Beta			
(Constant)	.791	.426		1.856	.064	
1. ระบบสารสนเทศ	.416	.070	.352	5.951**	.000	
2. การจัดการองค์กร	.314	.078	.240	4.044**	.000	
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	-.273	.082	-.198	-3.343**	.001	
4. การวางแผน	.184	.087	.124	2.109*	.036	
	R	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig
	.497	.247	.237	.577	23.019**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ได้ผลสรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 มี 3 ตัวแปร เรียงตามลำดับอิทธิพลดังนี้ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการจัดการองค์กร ด้านการวางแผน และปัจจัยที่มีอิทธิพลในทิศทางลบต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปรคือ ด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยตัวแปรทั้ง 4 ปัจจัยร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ร้อยละ 23.7 (Adjusted R² = .237) ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม ด้านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ด้านมาตรฐานคุณภาพการให้บริการกับลูกค้า ด้านระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .791 + .416 x_8 + .314 x_2 - .273 x_6 + .184 x_1$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .352 x_8 + .240 x_2 - .198 x_6 + .124 x_1$$

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นตัวชี้วัดประเมินผลการจัดการมาตรฐานคุณภาพ จึงทำให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ อานนท์ วงษ์เชียง และสุรีย์ เข็มทอง (2555) ที่พบว่า ปัจจัยการบริหารเชิงคุณภาพเกี่ยวกับลูกค้า พนักงาน กระบวนการ และคุณลักษณะของโรงแรม ด้านอายุและระดับมาตรฐานของโรงแรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจโรงแรม ดังนั้น โรงแรมจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ กระบวนการภายใน และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีบางประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นพฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า และการถูกต้องจ่ายกระแสไฟฟ้า ทั้งนี้การจดหน่วยไฟฟ้าได้มีการว่าจ้างจากบริษัทเอกชนจึงทำให้ยากต่อการควบคุมคุณภาพอย่างไรก็ตามการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีระบบติดตาม ตรวจสอบ ในการจ้างงาน ส่วนพฤติกรรมพนักงานยังประสบปัญหาในเรื่องของอารมณ์อันเนื่องมาจากจำนวนพนักงานเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพร้อมในทุกด้านโดยมุ่งเน้นจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีบรรยากาศดี และพนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ที่ให้บริการ อีกทั้งมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าร้องเรียนเกิดข้อร้องเรียนมาจากสาเหตุในตัวสินค้าและบริการที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก สินค้าและบริการไม่มีคุณภาพไม่ตรงกับที่โฆษณาที่ลูกค้ารับรู้ และสาเหตุจากตัวลูกค้าที่ไม่รู้หรือมีทัศนคติไม่ดีต่อสินค้าและบริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baker & Crompton (2000) Canming & Jianjun (2011) Christina & Hailin (2008) Dmitrovic et al. (2009) Hui et al. (2007) และ Yap et al. (2012) กล่าวคือ การทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจได้นั้น เกิดได้จากหลายส่วนทั้งคุณภาพในการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร เทคโนโลยี กิจกรรมต่างๆ ภาพลักษณ์ การบริหารจัดการสถานที่โดยรวม รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น หากสถานประกอบการมีการจัดการสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้ดีก็อาจทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและอยากกลับมาเที่ยวซ้ำ บ่อยขึ้น

ปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4 ด้าน เรียงตามลำดับอิทธิพล ได้แก่ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการจัดการองค์กร ด้านการวางแผน และด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ร้อยละ 23.7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีเมนูตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ 1129 PEA CALL CENTER เพื่อไว้แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ต้องการเสนอแนะหรือร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริการ และมีระบบสารสนเทศ Application PEA Smart plus สามารถแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ติดข่าวสารประกาศดับไฟฟ้า สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์ชนก ภักดีคง (2556) เรื่องการประยุกต์ ITIL กับระบบรับข้อร้องเรียน พบว่า การรับข้อเรียนผ่านหลายๆ ช่องทาง

และจากหลายๆ หน่วยงานจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความหลากหลาย ทำให้เราไม่สามารถบอกได้แน่ชัดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดที่ได้รับการดำเนินงานไปแล้ว เกิดความสับสนในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Angelova & Zekiri (2011) Canming & Jianjun (2011) และ Yap et al. (2012) กล่าวคือ การจัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วทันทีทันใด ให้ความสนใจและตั้งใจในการแก้ไขปัญหา อย่างจริงจัง ด้วยวิธีการกล่าวคำขอโทษ และ/หรือมอบสิ่งของเพื่อแสดงการขอโทษ/ปลอบใจกับการให้บริการที่ขาดตกบกพร่อง มีการจัดการข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็วและสำเร็จเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะกลับไป ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยสามารถปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้าจากลบไปเป็นบวกได้ อีกทั้งสอดคล้องกับ ธรรมนูญณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อัมรินทร์บู๊คเซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ด้านระบบสารสนเทศ ได้นำระบบ IA /IR Chat (จัดการข้อร้องเรียน) การรายงานสถานการณ์รายวัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำระบบ: IR - Chat -รัฐบาล มาประยุกต์ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดทำข้อมูลประเด็นที่ลูกค้าร้องเรียนทุกประเภทในพื้นที่ของตนเอง และรายงานผ่านระบบจากจังหวัดให้การไฟฟ้าเขต และจากการไฟฟ้าเขต รายงานรองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และรองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รายงานผู้ว่าการตามลำดับการบังคับบัญชา ซึ่งระบบดังกล่าวจะทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเก็บข้อมูลได้เร็วขึ้น

2. ด้านการจัดการองค์กร ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติตามนโยบายองค์กร และตามนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างโปร่งใส โดยให้ทุกหน่วยงานรายงานและติดตามประเมินผลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

3. ด้านการวางแผน โดยกำหนดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นตัวชี้วัดประเมินผลการจัดการมาตรฐานคุณภาพ จึงทำให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่เป็นความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าโดยรวม ที่มีความคาดหวังต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จะต้องดำเนินการบริการกระแสไฟมีความมั่นคงที่ดี

2. ควรศึกษาปัจจัยในเชิงวิศวกรรมที่จะดูแลระบบจำหน่ายไฟฟ้า ให้มีคุณภาพได้ดีทั่วประเทศ

3. ควรศึกษาแนวทางมาตรการการช่วยเหลือหรือการแบ่งเบาภาระความเสียหายของลูกค้า ซึ่งเป็นประเด็นที่สะท้อนผลจากคุณภาพไฟฟ้าความเสถียรของกระแสไฟฟ้าที่ลูกค้ารายใหญ่ให้ความสำคัญมาก

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลย์ และ ดร.ชัยวุฒิ จันมา ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดียิ่ง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลและครอบครัวที่คอยสนับสนุน ห่วงใยและให้กำลังใจจนทำให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ส. เอเชียเพรส.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2538). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอัมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คุรุสภา.
- พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพุทธศักราช 2503. (2503,27 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 77 ตอนที่ 78. หน้า 783 – 807.
- พิมพ์ชนก ภักดีคง. (2556). *การประยุกต์ ITIL กับระบบรับข้อร้องเรียน*. โครงการเฉพาะเรื่องวิทยาศาสตร์บัณฑิต, สาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ. (2547). *องค์การ และการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วี เจ พรินติ้ง.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2545). *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น: สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่นและไทย*. กรุงเทพฯ: โฟร์เทซ.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *สังคมวิทยาองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพล สุษะพรหม และคณะ. (2555: 3). *การเมืองการปกครองของไทย*. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณการ.
- อานนท์ วงษ์เชียง และสุรีย์ เข็มทอง. (2555). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10(1),107-118.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). "American Customer Satisfaction Index model." 242.
- Baker, D.A., & Crompton, J.L. (2000). "Quality, satisfaction and behavioral intentions." *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Canming, C., & Jianjun, C. (2011). "Structural Equation Model of Customer Satisfaction of High Speed Railway." *Journal of Marketing*, 69.
- Christina G.Q.H., & Hailin Q. (2008). "Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach." *Tourism Management*, 29,624–636.
- Dmitrovic, T., Cvelbar, K.L., Kolar, T., Brencic, M.M., Ograjensek, I., & Zabkar, V. (2009). "Conceptualization tourist satisfaction at the destination level." *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 3(2), 116-126.
- Griffin, Ricky W. (1999). *Measurement*. (6th ed). Boston, MA: Houghton Mifflin Company.
- Henri Fayol. (1916). *General and Industrial management*. London: Sir Isaac Pitman and Son.
- Hui, T.K., Wan, D., & Ho, A (2007). "Tourists' satisfaction, recommendation and revisiting Singapore." *Tourism Management*, 28(4), 965-975.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company.

Yap, B.W., Ramayah, T., & Shahidan, W.N.W. (2012). "Conceptual model of satisfaction and trust on customer loyalty." 157.

Zaleanick, A. (1958). Motion productivity and satisfaction of workers. Massachusetts: Division of Research Harvard University.