



ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล

Expectation and satisfaction of users of the Provincial Electricity Authority service in La-ngu District, Satun Province

วารีพร ชุศรี<sup>1\*</sup>, จุฑามาศ พรหมมนตรี<sup>2</sup>, ภัทรินทร์ ทางรัตนสุวรรณ<sup>3</sup>, กนกพร มาสุ่มสุข<sup>4</sup>  
และรุจิรงค์ โสสนัญ<sup>4</sup>

Wareeporn Chusri<sup>1\*</sup>, Jutamas Prommontree<sup>2</sup>, Pattarin Thangrattanasuwan<sup>3</sup>,  
Kanokporn Masusuk<sup>4</sup> and Rujirang Sosanuy<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>1</sup> Assistant professor, Department of Management, Faculty of Hatyai Business School, Hatyai University.

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>2</sup> Assistant professor, Department of Industrial Management, Faculty of Hatyai Business School, Hatyai University.

<sup>3</sup> อาจารย์, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>3</sup> Lecturer, Department of Management, Faculty of Hatyai Business School, Hatyai University.

<sup>4</sup> นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>4</sup> Students, Department of Management, Faculty of Hatyai Business School, Hatyai University.

\* Corresponding author, E-mail: Wareeporn@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานชำระค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล เก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการชำระค่าบริการไฟฟ้า ณ จุดให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล จำนวน 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเสร็จสิ้นแล้ว ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานชำระค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล ด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA) ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจมาก เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.76 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับ 3.70 และเมื่อนำค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ด้วยเทคนิค IPA พบว่า คะแนนเฉลี่ยของ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการตกอยู่ในช่อง Quadrant 2 หมายถึง ช่องที่มีความสมดุลกันระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ หรือสามารถอธิบายได้ว่าผู้ให้บริการ คือหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตามที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## Abstract

The purpose of this research were to study the level of expectations and people's satisfaction with the electricity payment service of the provincial electricity authority in the La-Ngu district, Satun province, and compare user expectations and satisfaction The La-Ngu District electricity authority service, Satun Province collected data from customers who pay electricity charges at the district electricity authority service points of La-Ngu, province of Satun. Collect data from people who have finished paying their electricity bills use questionnaires as a data collection tool. The data were analyzed using descriptive statistics such as the mean, the standard deviation and compare people's average expectations and satisfaction with the electricity payment service of the provincial electricity authority in La-Ngu District, Satun Province and using the technique of importance performance analysis (IPA). The result found average user expectations and satisfaction in the 4 areas, including the service system, personal service, facilities and provide information. In expectations and very satisfied. When we compare the average satisfaction with the average expectation in general, we see that the average satisfaction is higher than the average with an average of 3.76 while the average wait is 3.70 and when the average score, the wait and user satisfaction of users of electricity payment services from the provincial electricity authority in the district of La- Ngu, Satun province for comparison by IPA technique we see that the scoresa expectations and satisfaction of users fall within the Quadrant 2 channel, which means a balance between expectations and expectations user satisfaction or can explain that the service provider is the provincial authority for electricity, district de La-ngu, Satun province, can provide services that truly meet the needs of users.

**Keywords:** Expectations, Satisfaction, Provincial Electricity Authority

## บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดเป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ หนึ่งในบริการนั้น รวมถึงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า แม้ว่าในปัจจุบันผู้ให้บริการสามารถที่จะชำระค่าไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หรือ ผ่านตัวแทนรับชำระได้ก็ตาม แต่ทว่าก็ยังมีความบางส่วนที่นิยมไปชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล เป็นหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ในการให้บริการด้าน กระจายไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าแก่ประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ด้วยนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล ที่มีความมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลัง จึงมีการควบคุมติดตามผลการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยได้มีการกำหนดไว้เป็นแผนการดำเนินงานประจำปีที่จะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทุกส่วนงาน โดยองค์กรจะนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจไปทำการปรับปรุงแก้ไข และใช้ในการวางแผนสำหรับการให้บริการในปีถัดไป

ดังนั้นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวคณะผู้วิจัยซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ และนักศึกษาสหกิจศึกษาจึงได้หารือกับหน่วยงานเพื่อที่จะทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานชำระค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล โดยผลจากการวิจัยที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนพัฒนาระบบงานด้านบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานชำระค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานชำระค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล โดยใช้เทคนิค IPA

### แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือความรู้สึกผิดหวังของบุคคลหนึ่งที่ได้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือได้รับบริการจึงทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ (Kotler, 2000) นอกจากนี้เซฟลิน (Chaplin, 1968) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในมุมมองทางจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการเทียบกับประสบการณ์จากการเข้ารับบริการ และเมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าสิ่งที่ได้รับจริงกับผลที่คาดหวังมีผลออกมาเป็นเช่นใด ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ทั้งนี้สามารถจำแนกความพึงพอใจได้ 3 กรณี ได้แก่

- 1) หากผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง
- 2) หากผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงเท่ากับสิ่งที่คาดหวัง ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และ
- 3) หากผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการจริงน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทั้งนี้การจำแนกความพึงพอใจดังกล่าวนี้สอดคล้องกับอุทัยพรณ สูดใจ (2559) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่กระตือรือร้นเต็มใจหรือมีเจตนาที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก ซึ่งการกำหนดระดับความพึงพอใจนั้นสามารถกำหนดได้ 3 ระดับ ด้วยกัน กล่าวคือ 1) ระดับที่ลูกค้าไม่พึงพอใจถ้าสิ่งที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้นมีประสิทธิภาพต่ำกว่าความคาดหวังจากตัวของลูกค้า 2) ลูกค้าพึงพอใจเมื่อสินค้าและบริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ



ใกล้เคียงกับความคาดหวังที่ลูกค้าวางไว้ และ 3) ลูกค้าพึงพอใจมากเมื่อประสิทธิภาพของสินค้าและบริการนั้นมีประสิทธิภาพเหนือความคาดหวังกว่าที่ลูกค้าวางไว้

อย่างไรก็ตามราชบัณฑิตยสถาน (2558) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่นๆ หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

สำหรับมิติที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการนั้น หากเป็นการให้บริการในทางภาครัฐที่ให้บริการเพื่อมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ซึ่งปรัชญา เวสารัชช (2540, อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการนั้นจะต้องพิจารณาจาก 1) ระบบและกระบวนการให้บริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ โปร่งใส สะดวก 2) พนักงานให้บริการ เนื่องจากพฤติกรรมและวิธีการให้บริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจให้กับประชาชน พนักงานต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจตั้งใจพัฒนาการให้บริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน 3) การอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยาระหว่างรอรับบริการ เช่น สถานที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด สถานที่สะอาด ความเพียงพอของห้องน้ำ มีทางเดินเฉพาะสำหรับคนพิการ เป็นต้น และ 4) การให้ข้อมูลข่าวสารที่จะต้องมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล การมีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูล หรือปัจจุบันรวมไปถึงการให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดมิติในการวัดความพึงพอใจตามแนวคิดของปรัชญา เวสารัชช ซึ่งกำหนดไว้ 4 ด้าน ดังที่กล่าวไว้ในเบื้องต้น

จากข้อมูลดังกล่าวในเบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่าความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นผลอันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่รับรู้จากประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกก่อนการเริ่มใช้สินค้าหรือบริการ ซึ่งหากผลการเปรียบเทียบลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณค่าและบริการที่ได้รับมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ตนคาดหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ และในทางตรงกันข้ามหากลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณค่าและบริการที่ได้รับมีประสิทธิภาพน้อยกว่าสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการในครั้งนั้น

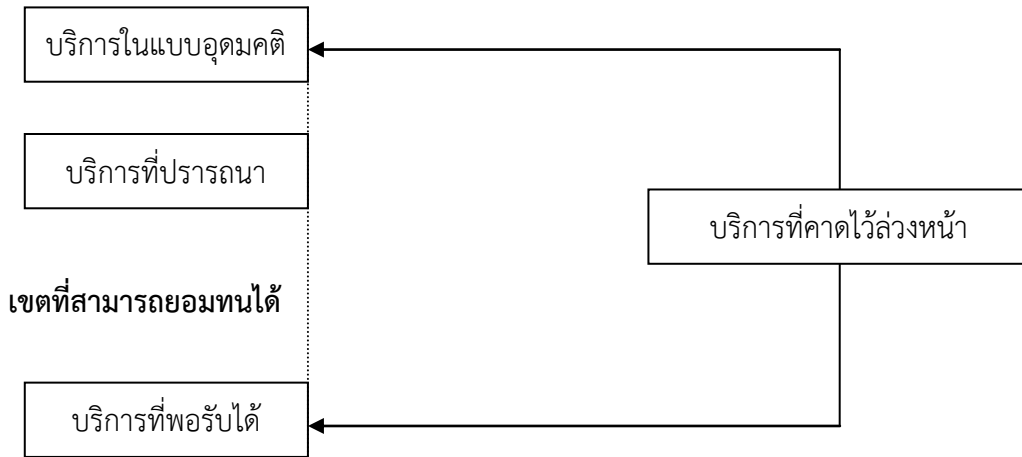
#### แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ได้มีนักวิชาการผู้เสนอความหมายของการคาดหวังไว้หลากหลาย จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

พรพิมล รียาย และคณะ (2558) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึงความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้การคาดการณ์ถึงสิ่งที่คุณคลปรารถนาจะเป็นหรือจะได้ในอนาคต ฤทัย นิธิธนวิชิต (2560) ความคาดหวัง เป็นความคิดความเชื่อความต้องการความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของคุณคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคลการกระทำหรือเหตุการณ์ จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังสิ่งที่เป็นไปได้อาจจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ เต็มดวง เจริญสุข (2557) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นความคิดความรู้สึก ความต้องการหรือความมุ่งหวังของคุณคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งอาจเป็นบุคคลเหตุการณ์ การกระทำ เป็นการคิดไว้ล่วงหน้า และความคาดหวังจะเป็นไปตามประสบการณ์ของคุณคล

ทั้งนี้ยูพาวรรณ วรณวณิช (2556) ได้อธิบายไว้ว่าความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะแตกต่างกันไป โดยระดับความคาดหวังของผู้บริโภคจะประกอบด้วย 1) ระดับบริการในอุดมคติ เป็นระดับบริการที่ลูกค้าปรารถนาที่จะได้รับซึ่งในความเป็นจริงแล้วไม่อาจที่เกิดขึ้นได้จริง 2) ระดับบริการที่ปรารถนา เป็นระดับที่ผู้ลูกค้าต้องการที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการเช่นนั้นจากผู้ให้บริการ 3) ระดับการบริการที่พอรับได้ เป็นระดับบริการที่ต่ำที่สุดที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะยอมรับได้ 4) ระดับบริการที่คาดไว้ล่วงหน้า เป็น

ระดับบริการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหวังไว้ว่าจะได้รับบริการจากผู้ให้บริการซึ่งระดับบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้าจะมีตั้งแต่ระดับบริการในอุดมคติจนถึงระดับบริการที่พอรับได้



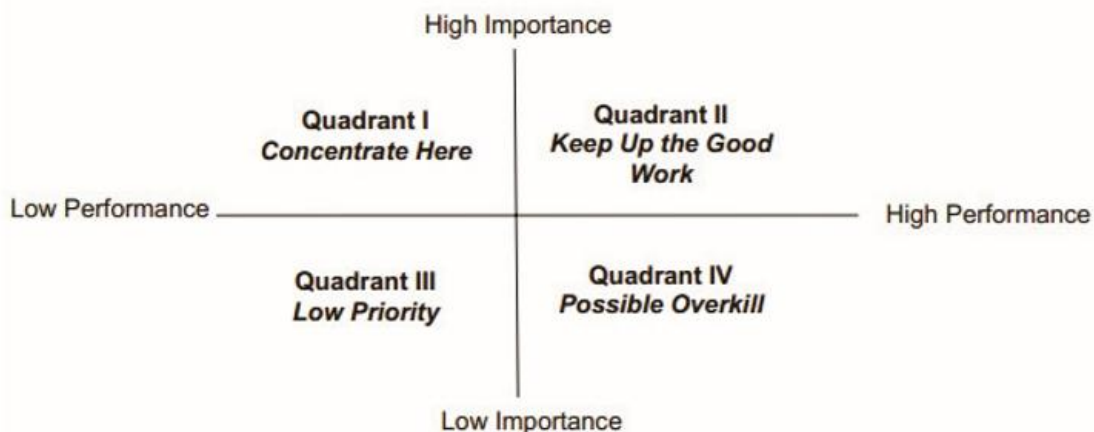
ภาพที่ 1 ตัวแบบความคาดหวังของลูกค้า  
ที่มา : ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2556)

จากภาพที่ 1 สรุปได้ว่า หากผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลงู จังหวัดสตูล สามารถทราบถึงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าได้ของแต่ละคนว่ามีความคาดหวังการรับบริการในระดับใดก็จะสามารถบริหารจัดการ จัดเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการได้ อย่างไรก็ตามการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำเป็นต้องมีการรักษามาตรฐานการให้บริการและไม่ให้มาตรฐานการให้บริการตกลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าการบริการที่พอรับได้ (จากภาพ) ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นผู้รับบริการจะไม่สามารถยอมรับได้และจะเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการดังกล่าว

### การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้เทคนิค Importance - performance Analysis (IPA)

โดยหลักการแล้ว เทคนิค Importance-performance analysis (IPA) เป็นพื้นฐานของรูปแบบการวิจัยที่มีส่วนประกอบของคุณลักษณะ (Attribute) ที่หลากหลายและได้เริ่มนำมาใช้กันตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1970 เทคนิค IPA ตั้งอยู่บนสมมติฐานเบื้องต้นที่ว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีส่วนประกอบย่อยหรือคุณลักษณะที่หลากหลายส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของลูกค้าและดุลพินิจที่มีต่อความสามารถของสินค้าหรือบริการที่ได้คำนึงถึงอยู่ในช่วงระยะหลัง เทคนิค IPA กลายเป็นเครื่องมือที่เป็นที่นิยมและถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการในหลากหลายอุตสาหกรรม รวมถึงการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตราหือ สินค้า บริการ และธุรกิจการค้าปลีก เป็นต้น

ซึ่งเทคนิค IPA สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของสินค้าในมุมมองของลูกค้าซึ่งใช้วัดผลประเมินผลการยอมรับในตัวสินค้า ผลที่ได้สามารถนำไปจัดวางบนกราฟสองมิติ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างของกราฟ IPA  
ที่มา : Wong, Fearon & Phillip (2009)

การแปลความหมายของแต่ละช่อง Quadrant นั้น ประกอบด้วย

ช่องที่ 1 Concentrate here หมายถึง คุณลักษณะของสินค้าและบริการที่มีความสำคัญต่อลูกค้า แต่ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองได้ ดังนั้นหากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าตกอยู่ในช่องนี้ผู้ผลิตและผู้ให้บริการจำเป็นต้องดำเนินการให้มีการปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างเร่งด่วน

ช่องที่ 2 Keep up the good work หมายถึง คุณลักษณะของสินค้าและบริการที่ลูกค้าให้ความสำคัญและผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้ดี ช่องนี้จึงมีความสมดุลระหว่างกันระหว่างความต้องการของลูกค้าและผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้

ช่องที่ 3 Low priority หมายถึง คุณลักษณะที่ลูกค้าเห็นว่าไม่สำคัญและลูกค้าเองก็ไม่ได้ พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับนั้น ซึ่งหากผลเปรียบเทียบตกอยู่ในช่องนี้ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการต้องพยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์จัดการให้ลูกค้าปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้นเพื่อให้เกิดความต้องการสินค้าหรือบริการได้ในอนาคต

ช่องที่ 4 Possible overkill หมายถึง คุณลักษณะที่ลูกค้าไม่ให้ความสำคัญในการที่จะได้รับประโยชน์หรือรับบริการแต่พึงพอใจกับการใช้ประโยชน์หรือรับบริการที่ได้รับมาเป็นอันดีอันเป็นผลมาจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นต่อสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญน้อย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เป็นสมาชิกในครัวเรือนที่ได้มีการขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 27,396 ครัวเรือน จากนั้นจึงทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณโดยสูตรของทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนี้

N



สูตร 
$$n = \frac{1}{1+Ne^2}$$

กำหนด	n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	ค่าความผิดพลาดจากจำนวนตัวอย่าง

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 394.24 เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูลมากยิ่งขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการภายในการไฟฟ้าภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล ที่ได้ดำเนินการใช้บริการในการชำระเงินเสร็จสิ้นแล้ว กำหนดเก็บข้อมูลครัวเรือนละ 1 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended) ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Type) ซึ่งมี 5 ระดับคือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

### วิธีสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ดังนี้ 1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจนได้นิยามของตัวแปรที่ศึกษา 2) ทำการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) ส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ไปสร้างแบบสอบถาม 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองเก็บข้อมูล (Try out) จากกลุ่มผู้มาใช้บริการชำระค่าบริการไฟฟ้าในพื้นที่อื่น จำนวน 30 ชุด และทำการทดสอบความสม่ำเสมอสอดคล้องภายในโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ซึ่งแบบสอบถามทั้งชุดมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.87

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้ 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยทำการเก็บแบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล 2) เก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสื่อสิ่งพิมพ์ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู ด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA)

### สรุปและอภิปรายผล

จากการเก็บข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอละงู จังหวัดสตูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

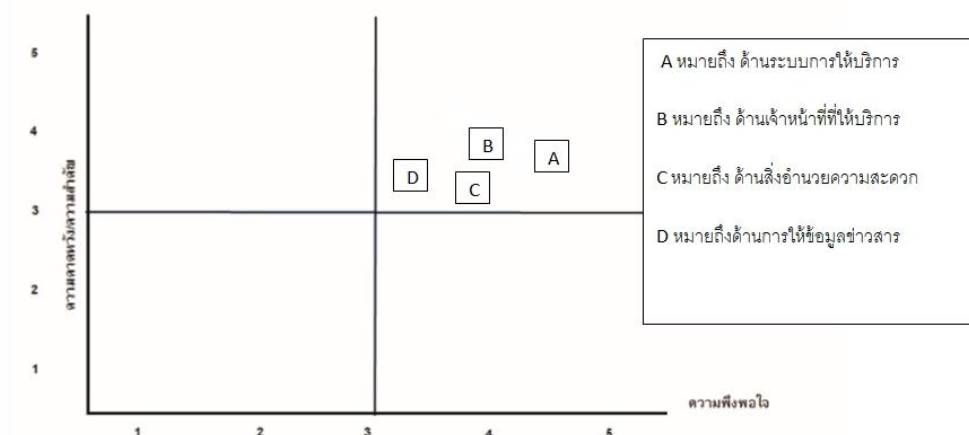
#### 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ละงู (n=400)

รายการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านระบบการให้บริการ	3.77	.789	มาก	4.01	.830	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.82	.794	มาก	3.85	.876	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	.665	มาก	3.80	.971	มาก
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.67	.669	มาก	3.74	.922	มาก
รวม	3.70	.729	มาก	3.76	.898	มาก

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานชำระเงินค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ละงู พบว่าผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความหวังในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา คือ มีความคาดหวังในด้านระบบการให้บริการซึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ในส่วนของความพึงพอใจในภาพรวมพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

#### 2) ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู ด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis



ภาพที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ



จากภาพที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่าผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า จากที่ทำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล ตกอยู่ในช่องที่ 2 (Keep up the good work) ซึ่งเป็นช่องที่แสดงให้เห็นคุณลักษณะของสินค้าและบริการ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญ และผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้ดี ช่องนี้จึงมีความสมดุลระหว่างกันระหว่างความต้องการของลูกค้าและผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้

### อภิปรายผลการวิจัย

จากงานวิจัยชิ้นนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1) ผลจากการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล ได้มีการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการสอดคล้องกับที่ยุทธศาสตร์วรรณวณิช (2556) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับการบริการที่อยู่ในระดับบริการที่ปรารถนา ซึ่งเป็นระดับที่ผู้บริโภคมองมีความต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับการเช่นนั้นจากผู้ให้บริการ และหากได้รับการเป็นเช่นที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะยอมรับได้และจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการในครั้งนั้น

2) ผลการวิจัย พบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วยเทคนิค IPA พบว่า ผลการเปรียบเทียบอยู่ในช่องที่ 2 (Keep up the good work) ซึ่งเป็นช่องที่แสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างการตอบสนองจากผู้ให้บริการที่ให้บริการกับผู้รับบริการได้ตามที่คาดหวัง การที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ให้บริการมีการให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ มีการเตรียมความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ระบบการชำระไฟฟ้าที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่พนักงานผู้ให้บริการมีความสุข อ่อนโยน พร้อมให้บริการผู้ใช้อยู่เสมอ อีกทั้งสถานที่รองรับความอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอคิว มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับที่สูง

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล มีความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.82 แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่พนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอละงู จังหวัดสตูล ต้องพยายามรักษามาตรฐานระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่อย่างสม่ำเสมอ อาจมีการอบรมในเรื่องจิตในการให้บริการแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับดีเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดไป นอกจากนี้ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลข่าวสาร น้อยที่สุด ดังนั้น การไฟฟ้าฯ อาจต้องหาช่องทางในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น เพิ่มความถี่ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอื่น ๆ ตามยุคตามสมัย เช่น ผ่านช่องทาง FB หรือ Page ขององค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็ว



### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาในอนาคตอาจทำการศึกษาโดยขยายพื้นที่การวิจัยให้ครอบคลุมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทั้งจังหวัดสตูล เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ประกอบในการกำหนดวางแผนปฏิบัติการในทิศทางเดียวกันทั้งจังหวัดได้

2) ควรมีการศึกษาต่อในประเด็นการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในมุมมองของผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการบริการ เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา  
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3(สคช.)*. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.  
มหาวิทยาลัยบูรพา: กรุงเทพฯ.

อุทัยพรรณ รียายและคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยา  
ประยุกต์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์: กรุงเทพฯ.

ราชบัณฑิตสถาน. (2558). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2558 (พิมพ์ครั้งที่1)*. กรุงเทพฯ:  
อักษรเจริญทัศน์.

เต็มดวง เจริญสุข. (2557). *การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับตามความ  
เป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล*.มหาวิทยาลัยมหิดล: กรุงเทพฯ.

Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book

Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer  
behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall

Wong, M.S., Fearon, C.,& Phillip, G. (2009). Evaluating E- Government in Malaysia : An  
Importance-Performance Grid Analysis (IPA) of citizens and service providers  
International. *Journal of Electronic Business*, 2(7), 105-129.