



คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี

Service Quality According to the Opinions of users of the Provincial Electricity Authority, Surat Thani branch

อารีวรรณ สีชุม^{1*}, ทศนียา บัวเพชร², กริถารัตน์ พริกบางจน³, ประกายดาว สวัสดิพันธ์⁴ และ
ศิริวรรณ ธรรมโรง⁵

Areewan Sichum^{1*}, Tudsaniya Buapet², Kritharat Prikbanggon³, Prakaidao
Sawatdiphan⁴ and Siriwan Thamrong⁵

^{1,2} อาจารย์, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยตาปี

^{1,2} Lecturer, Program in Market, Faculty of Business Administration, Tepee University

^{3,4,5} นักศึกษาระดับปริญญาตรี, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยตาปี

^{3,4,5} Bachelor Students, Program in Market, Faculty of Business Administration, Tapee University

*Corresponding author, E-mail: sserrt2321@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาคุณภาพบริการด้วย SERVQUAL Model มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Sample t-test One-Way ANOVA (ค่า F-test)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี และสาขาอื่น ๆ ในบริษัทที่ใกล้เคียงกัน สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ผู้ใช้บริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี



Abstract

This research is a study of service quality using the SERVQUAL Model. The objectives are to 1) study personal factors and opinions of service users towards the service quality of the Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch, and 2) compare opinions of service users towards the service quality of the Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch, classified by personal factors. A questionnaire was used to collect data from 400 service users of the Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch, using convenience sampling. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics used for hypothesis testing were Independent Sample t-test, One-Way ANOVA (F-test).

The research results found that users had opinions on the service quality of the Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch, overall, with a high level of satisfaction. When considering each aspect, it was found that the aspect of providing confidence to users had the highest average level, followed by the aspect of tangible service, the aspect of responsiveness to users, the aspect of trustworthiness, and the aspect of caring, respectively. The results of comparing users' opinions on the service quality classified by personal factors found that users with different genders, ages, and statuses had similar opinions on the service quality of the Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch. However, users with different levels of education, occupations, and average monthly incomes had different opinions on the service quality of the Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch, with statistical significance at the 0.05 level. The Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch, and other branches in similar contexts can use the research results to develop and improve the quality of services.

Keywords: Service quality, Service users, Provincial Electricity Authority, Surat Thani Branch

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563ก) ในปัจจุบันความต้องการใช้ไฟฟ้าภายในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นประเด็นที่มีความสำคัญยิ่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สร้างความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นต่อองค์กร (กันยามาส แก้วกมล และภัทรนันท์ สุรัชাত্রี, 2563) การให้บริการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะไฟฟ้ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563ข) ด้วยเหตุนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงยุทธศาสตร์ชาติที่กำหนดให้ภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็น



ศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) นอกจากนี้ ยังมีการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ PEA Digital Utility เพื่อยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม

จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี 2566 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ กฟผ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในหลายด้าน เช่น ระยะเวลาการให้บริการ ความถูกต้องของการจดหน่วยไฟฟ้า และการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง นอกจากนี้ ในพื้นที่ให้บริการบางแห่งยังพบปัญหาการล่าช้าในการดำเนินงานภายในสำนักงาน ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการในเวลาใกล้เคียงกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้พร้อมกัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงมีความพยายามอย่างยิ่งในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2566)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้ มีการขยายตัวของภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มสูงขึ้น โดยจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่มีการใช้ไฟฟ้ามากที่สุดของภาคใต้อยู่ที่ 551.4 MW หรือประมาณ 18% ของความต้องการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ผู้จัดการออนไลน์, 2567) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมการลงทุน การพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรในการเป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานีอย่างไร และการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลจะช่วยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี สามารถออกแบบและกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ภาวณิ ทองแย้ม (2560) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่าหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง เสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ บริหารถูกใจ ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบตามที่คาดหวัง



ศุภิสรา ศรีอุทารวงศ (2565) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะและความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าให้เข้ากับความคาดหวัง โดยมุ่งหวังที่จะทำให้ลูกค้าพอใจเกินกว่าที่คาดหวังไว้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งได้ ลูกค้าสามารถประเมินและวัดคุณภาพการให้บริการจากลักษณะของบริการที่มองเห็นได้ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความตอบสนองต่อคำถามของลูกค้า (Responsiveness) ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) และการให้ความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างค่าคุณภาพของสินค้าและความพึงพอใจของบริการต่อลูกค้า

Ramya, Kowsalya & Dharanipriya (2019) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality) ไว้ว่า เป็นความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างดีขึ้นในภาคบริการด้วยการส่งมอบ “คุณภาพ” ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ เป็นทั้งผลกำไรและความพึงพอใจของลูกค้า และเนื่องจากการบริการนี้เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibles) ทำให้จำเป็นต้องมีการวางกรอบการทำงานไว้อย่างชัดเจนสำหรับการวัดผลคุณภาพบริการ ซึ่งคุณภาพบริการนั้นถูกประเมินจากการรับรู้ของลูกค้า หรือ Customer Perceived

Lewis & Bloom (1983) ยังได้กล่าวถึง คุณภาพบริการที่เป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ส่งไปถึงผู้รับบริการว่าตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด โดยผลลัพธ์นี้เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ จากการที่ลูกค้าเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับ กับความคาดหวังที่จะได้รับ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) และเชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไป เพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ รูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และ การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มาเป็นแนวคิดสำคัญสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื่องจากความสำเร็จของการให้บริการส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิผล เพื่อทำการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง ที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิง และยังพบว่าปัจจัยในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กันยามาส แก้วกมล และภัทรนันท์ สุรชาติ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PE 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



อยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 ไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศชาย แต่ผู้ให้บริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยุค PEA 4.0 โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

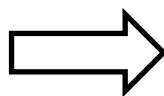
วิเชียร สารภาค (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดอนนาคร จังหวัดสระแก้ว สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอดอนนาคร จังหวัดสระแก้ว

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ
5. ด้านความเอาใจใส่

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการ ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977 อ้างถึงใน ยุทธ ไทยวรรณ, 2561) ที่มีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน อีกทั้งเพื่อให้มีความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่ม เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เคยมาใช้บริการ ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมือง สุราษฎร์ธานี ในระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม - 31 กันยายน พ.ศ. 2567



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเอาใจใส่ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัด (Rating Scale) ของลิเคิร์ท 5 ระดับ ได้แก่ 5 พึงพอใจมากที่สุด 4 พึงพอใจมาก 3 พึงพอใจปานกลาง 2 พึงพอใจน้อย และ 1 พึงพอใจน้อยที่สุด

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้ (ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์, 2551)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาในด้านความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) มากกว่า 0.50 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.79 - 0.92 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง สามารถใช้เก็บข้อมูลได้ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามตัวแปรแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 และด้านความเอาใจใส่ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเอง โดยสร้างจาก Google Forms ซึ่งผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผ่านช่องทางออนไลน์ และนำผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความ วารสาร ข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ประกอบในเนื้อหาของงานวิจัย และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล



การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Sample t-test One-Way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	156	39.00
หญิง	244	61.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	123	30.75
31 – 40 ปี	98	24.5
41 – 50 ปี	105	26.25
51 – 60 ปี	45	11.25
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	29	7.25
สถานภาพ		
โสด	275	68.75
สมรส	103	25.75
หม้าย/หย่าร้าง	22	5.50
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	28.00
ปริญญาตรี	264	66.00
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	89	22.25
พนักงานบริษัทเอกชน	112	28.00
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	102	25.50
นักเรียน/นักศึกษา	97	24.25



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	89	22.25
พนักงานบริษัทเอกชน	112	28.00
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	102	25.50
นักเรียน/นักศึกษา	97	24.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	151	37.75
15,001 – 20,000 บาท	108	27.00
20,001 – 25,000 บาท	78	19.5
25,001 – 30,000 บาท	36	9.00
มากกว่า 30,000 บาท	27	6.75

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีสถานภาพโสด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลค่า
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1.1 มีที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีความสะดวกสบาย	4.23	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	4.16	0.47	พึงพอใจมาก
1.3 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.07	0.68	พึงพอใจมาก
1.4 มีการจัดพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.03	0.72	พึงพอใจมาก
1.5 มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตได้ง่ายในการติดต่อ	4.14	0.32	พึงพอใจมาก



ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลค่า
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้			
2.1 พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง และแม่นยำ	4.18	0.59	พึงพอใจมาก
2.2 พนักงานสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.05	0.71	พึงพอใจมาก
2.3 การแก้ไขปัญหาให้กับผู้ให้บริการมีความเรียบร้อย และตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้	3.98	0.62	พึงพอใจมาก
2.4 มีการให้บริการตรงตามเวลาที่มีการระบุไว้	3.87	0.45	พึงพอใจมาก
2.5 ระบบการทำงานมีความเป็นมืออาชีพน่าเชื่อถือ	4.21	0.35	พึงพอใจมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ			
3.1 ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.13	0.93	พึงพอใจมาก
3.2 ไม่มีความซับซ้อนในกระบวนการให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.27	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 พนักงานให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.15	0.79	พึงพอใจมาก
3.4 การไฟฟ้ามีช่องทางสำหรับรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนการให้บริการและให้การแก้ไขปัญหาอย่างทันที	3.96	0.56	พึงพอใจมาก
3.5 การไฟฟ้ามีระบบจัดคิวและระยะเวลาในการรอให้บริการที่ชัดเจน	3.89	0.48	พึงพอใจมาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ			
4.1 พนักงานมีความละเอียด รอบคอบ และการปฏิบัติหน้าที่เป็นขั้นเป็นตอน	4.17	0.85	พึงพอใจมาก
4.2 พนักงานเป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	4.21	0.93	พึงพอใจมากที่สุด
4.3 พนักงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ	4.15	0.88	พึงพอใจมาก
4.4 มีมาตรฐานของการให้บริการที่ทำให้ผู้ให้บริการมั่นใจทุกครั้งในการใช้บริการ	4.23	0.93	พึงพอใจมากที่สุด
5. ด้านความเอาใจใส่			
5.1 พนักงานเข้าใจในความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ	3.92	0.81	พึงพอใจมาก



ตารางที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลค่า
5.2 พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.09	0.78	พึงพอใจมาก
5.3 เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความสงสัย พนักงานพร้อมอธิบายและเต็มใจช่วยเหลือ	3.83	0.86	พึงพอใจมาก
5.4 พนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทรในการให้บริการ	3.95	0.68	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.08	0.67	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีความสะดวกสบาย มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ มีการจัดพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับระบบการทำงานมีความเป็นมืออาชีพน่าเชื่อถือ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมา คือ พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง และแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีพนักงานสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.05 การแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการมีความเรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ มีการให้บริการตรงตามเวลาที่มีการระบุไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับไม่มีความซับซ้อนในกระบวนการให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา คือ พนักงานให้บริการมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 การไฟฟ้ามีช่องทางสำหรับรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนการให้บริการและให้การแก้ไขปัญหาอย่างทันที มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการไฟฟ้ามีระบบจัดคิวและระยะเวลาในการรอให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับการมีมาตรฐานของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจทุกครั้งในการใช้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมา คือ พนักงานเป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงานมีความละเอียด รอบคอบ และการปฏิบัติหน้าที่เป็นขั้นเป็นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.17 และพนักงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ



ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับพนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา คือ พนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทรในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานเข้าใจในความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความสงสัย พนักงานพร้อมอธิบายและเต็มใจช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 ค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	P-Value
ชาย	156	4.12	0.53	0.32	0.60*
หญิง	244	4.16	0.65		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า เพศชาย และพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.60 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ค่าสถิติเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี				
	SS	DF	MS	F	P-Value
อายุ	19.97	4	0.56	0.11	0.07
สถานภาพ	14.50	2	0.32	0.66	0.16
ระดับการศึกษา	11.56	2	0.09	3.29	0.00*
อาชีพ	24.44	3	0.75	0.42	0.02*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18.63	4	1.32	2.12	0.00*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านอายุ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.07 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานภาพ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.16 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ด้านระดับการศึกษา พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอาชีพ พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีสถานภาพโสด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงทอง สุผาวัน, วิภาภรณ์ ศรีหาธาตุ, และปณชิกา ลับเหลี่ยม (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ให้บริการรับรู้โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการตอบสนองของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติณัฐ รุ่งสว่าง (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดกาญจนบุรี มีระดับความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ



2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน พนักงานได้รับการฝึกอบรมให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเดียวกัน ทำให้ทุกคนได้รับประสบการณ์บริการที่คล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ หรือสถานภาพใดก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ละมัย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน เทศบาลตำบลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา จากผลการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและรับรู้ของคุณภาพบริการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ที่ต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน ที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมสุภัค ครุฑทะ, จิตติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี, สุวรรณิ์ เดชวรชัย, ณัฐวุฒิ อันตระกูล, และปิยะนุช เงินชูศรี (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเมืองสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงและมีรายได้สูงอาจมีความคาดหวังต่อบริการที่สูงกว่า และอาจมีความเข้าใจในกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน อีกทั้งผู้ประกอบการอาชีพบางประเภทต้องการการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง จึงส่งผลต่อการรับรู้และมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิณี สุชีวรรณ และภัทรนันท์ สุระชาติ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาที่อัสพลาลาซ่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาที่อัสพลาลาซ่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาที่อัสพลาลาซ่าสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร สารกาศ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรมีการจัดพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการให้เพียงพอ ออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยอาจพิจารณาขยายพื้นที่นั่งรอ เพิ่มที่นั่งให้ครอบคลุมความต้องการ ตลอดจนจัดสรรพื้นที่ให้มีระบบระบายอากาศและความสะอาดสบาย เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและลดความแออัด ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. ควรมีการบริหารจัดการเวลาการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยอาจกำหนดเวลานัดหมายล่วงหน้า หรือใช้เทคโนโลยีในการจัดคิวล่วงหน้า เพื่อให้สามารถควบคุมระยะเวลาในการให้บริการได้อย่างแม่นยำ การให้บริการตรงเวลาไม่เพียงแต่ช่วยลดความไม่พอใจของผู้ใช้บริการ แต่ยังเป็นการแสดงถึงความมีวินัยและความเป็นมืออาชีพของหน่วยงาน
3. ควรมีระบบจัดคิวและแจ้งระยะเวลาในการรอสั่งอย่างชัดเจน เช่น ระบบออนไลน์ที่แสดงลำดับและเวลารอโดยประมาณ พร้อมทั้งมีป้ายแสดงสถานะการรอสั่งอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถวางแผนและเตรียมตัวได้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยลดความเครียดและความไม่แน่นอนระหว่างรอรับบริการได้
4. ควรส่งเสริมการมีจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อให้แก่พนักงานทุกคน ด้วยการจัดอบรมด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ การให้บริการอย่างมืออาชีพ และความใส่ใจในหน้าที่ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงบทบาทในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ พนักงานที่มีความรับผิดชอบต่อจะสามารถลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับองค์กรได้
5. ควรพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้าให้กับพนักงาน โดยเฉพาะการตอบคำถามและให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ด้วยความเต็มใจและสุภาพ การมีพนักงานที่พร้อมอธิบายจะช่วยลดความสับสน เพิ่มความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ และสร้างความประทับใจในด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Methods)
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสาขาอื่น หรือเปรียบเทียบกับองค์กรที่ให้บริการสาธารณูปโภคประเภทอื่น เช่น การประปา หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในบริบทที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กันยามาส แก้วกมล และ ภัทรนันท์ สุรชาติ. (2563). การบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์, 7(4), 409-422.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2547). หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2563ก). ประวัติความเป็นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2567 จาก https://www.pea.co.th/history-pea_era4.



- _____. (2563ข). การกำกับดูแลความยั่งยืน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2567 จาก <https://sustainability.pea.co.th/corporate-governance/>
- _____. (2566). ข้อมูลสถิติการให้บริการ รายงานผลความพึงพอใจการให้บริการของ PEA ประจำปี 2566 เปรียบเทียบลูกค้าตามรายภาค. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2567 จาก www.pea.co.th/disclosure/service-statistics.
- ชมสุภักดิ์ ครุฑทะ, จิตติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี, สุวรรณิ เดชวรชัย, ณัฐวุฒิ ฮันตระกูล, และ ปิยะนุช เงินชูศรี (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขต กรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8(1), 65-79.
- เชิดชาติ ตะโกจีน. (2559). อิทธิพลของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแรงจูงใจในการใช้ บริการ และภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ บริการรถไฟโดยสาร ชั้น 1 (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- จิตติณัฐ รุ่งสว่าง. (2566). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการของโรงพยาบาล แห่งหนึ่ง ในจังหวัดกาญจนบุรี (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ, กาญจนบุรี.
- ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์. (2551). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2567). สุราษฎร์ธานีครองแชมป์ใช้ไฟฟ้าได้. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2567 จาก <https://mgronline.com/business/detail/9670000049936>
- ภาวณิ ทองแถม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษม บัณฑิต, 18(1), 219-232.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2561). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร สารภาค. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดอนนาคร จังหวัดสระแก้ว (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภ หนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(2), 15-28.
- วิวัฒน์ อยู่พร้อม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 8(1), 18-30.
- ศุภิสรา ศรีอุทรวรงค์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดใน จังหวัดเพชรบุรี (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- สาวณี สุขีวรรณ และภัทรนันท์ สุรชาติ. (2565). คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาท็อปส์ พลazaสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24(2), 39-50.
- แสงทอง สุผาวัน, วิภากรณ์ ศรีหาธาตุ, และปณิชา ลับเหลี่ยม. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู. ใน กนกกร บัญญัติ (ประธาน), การประชุมวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 11 และระดับ



- นานาชาติ ครั้งที่ 9. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2567 จาก <https://www.nesdc.go.th/download/document/SumPlanOct2018.pdf>
- อัญชลี ละมัย. (2565). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน เทศบาลตำบลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- Lewis, Mark and Parooj Bloom. (1983). Organization Behavior. New York : Mc Graw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41 - 50.
- Ramya, N., Kowsalya, A., and Dharanipriya, K. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. EPRA International Journal of Research and Development, 4(2), 38-41.