

BE-021

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
(สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู

Service quality that affects the satisfaction of Provincial Electricity Authority
(Subsidiary) service users.

Nong Bua Lamphu Province

แสงทอง สุผาวาน¹ วิภาภรณ์ ศรีหาธาตุ² และปณชิกา ลับเหลี่ยม^{3,*}

Saengthong Suphawan¹ Wipapron Srihathad² and Punchika Lubliam^{3,*}

¹²³หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

¹²³Bachelor of Business Administration, Program in Modern Management, Northeastern University

*Corresponding author's e-mail: Punchika.lub@neu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู ศึกษาจากบุคคลที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 400 คนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 3.84 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการตอบสนองของลูกค้า ตามลำดับ และคุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.72 – 3.83 เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านอัตราค่าและความสะดวกของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณภาพการให้บริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ การตอบสนองลูกค้าและด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ABSTRACT

This article aims to study the quality of service that affects the satisfaction of users of the Provincial Electricity Authority (sub-branch), Nong Bua Lamphu Province. The study was based on 400 people who came to use the services of the Provincial Electricity Authority (sub-branch), Non Sang District, Nong Bua Lamphu Province, and used convenience sampling. Using a questionnaire as a data collection tool. Statistics used to analyze data using basic statistics include frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the study found that The quality of service perceived by service users overall and in each aspect is at a high level in every aspect and has an average between 3.73 - 3.84, which is similar. Can be sorted from highest to lowest as follows. Ability Reliability Customer access and customer response, respectively and service quality in terms of user satisfaction Overall and each aspect is at a high level in every aspect and has an average between 3.72 - 3.83, which is similar. Arranged in descending order: Quality of service Hospitality and interest of the service provider Coordination of services Convenience of receiving services and information received from the service, respectively It is statistically significant at the .05 level. Service quality is the aspect of reliability. Ability Response to customers and access to service users It has a positive effect on the satisfaction of service users with the Provincial Electricity Authority (sub-branch), Nong Bua Lamphu Province.

Keywords: Service quality, Residential user satisfaction, Provincial Electricity Authority

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นกิจการของรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงมหาดไทย เพื่อดำเนินการด้านการบริหารกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันมีปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าภายในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561) ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการตามมาตรฐาน เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการรวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดทางด้านคุณภาพและบริการ (กันยามาศ แก้วกลม, 2563) โดยการขับเคลื่อนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งถือเป็นการปฏิรูปเศรษฐกิจใหม่

เพื่อเข้าสู่ยุค 4.0 และเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) การบริการผู้ใช้บริการในพื้นที่เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ เช่น การล่าช้าในการดำเนินงานภายในสำนักงานซึ่งเกิดจากการใช้บริการในเวลาใกล้เคียงกัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้พร้อมกัน ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการปรับโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะ การณ์ปัจจุบัน มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งด้านคุณภาพและบริการมุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ PEA Digital Utility (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่, 2563)

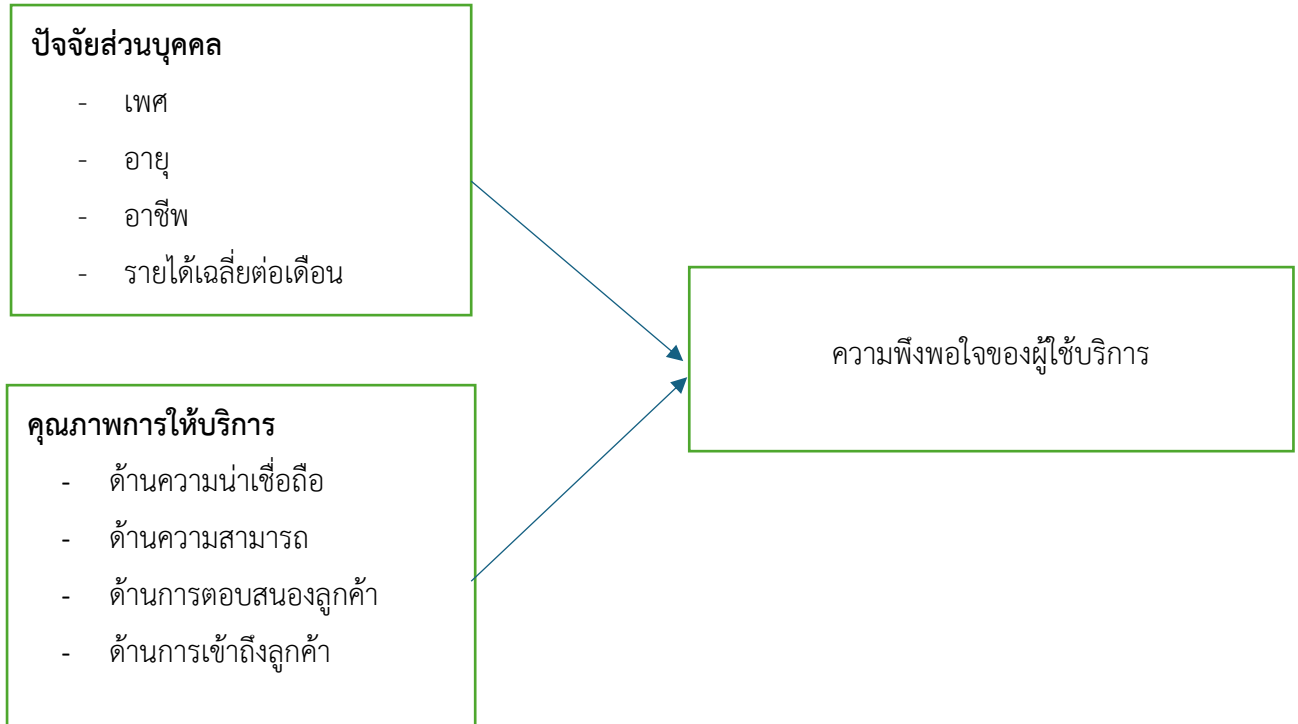
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านพลังงานกับประชาชนและสถานประกอบการที่อยู่ในจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผู้ใช้บริการต้องการการให้บริการอย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

ผู้วิจัยต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและนำผลที่ได้จากการศึกษารังนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ที่ยั่งยืน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี (2558) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ

1. ความสำคัญต่อให้ผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการส่วนหน้า 2) ผู้ประกอบการ ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น
2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ลูกค้าจำเป็นต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการ และสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

คุณภาพการบริการ เป็นแนวคิดที่ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ โดยทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง คือ ทฤษฎีของ Parasuraman et al., (1988) โดยทฤษฎีแรกเริ่มแบ่งองค์ประกอบคุณภาพบริการได้เป็น 10 ปัจจัย และมีการปรับปรุงเหลือ 5 ปัจจัย โดยใช้ชื่อ SERVQUAL ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หรือสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยสรุปแล้วการศึกษาคุณภาพการบริการมีวัตถุประสงค์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้บริการและเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้นไป ผู้วิจัยได้ทำการเลือกองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู 4 ตัว ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการเข้าถึงลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (1967) โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5%

กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการ จำนวน 19,684 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากคนที่มาใช้บริการในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการเป็นหลัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะแบบปลายปิด (Close Ended Question) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับประเด็นเนื้อหาและขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการให้บริการที่มีต่อไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งออกเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดย 1) แบบสอบถามนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ในแต่ละข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรด้วยค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ทุกตัวแปร (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2549)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลตามความสะดวกจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2566 – 29 กุมภาพันธ์ 2567

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	177	44.25
หญิง	223	55.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	61	15.25
31 – 40 ปี	95	23.75
41 ปีขึ้นไป	244	61.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ตารางที่ 3 อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ	93	23.25
พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงาน โรงงาน	77	19.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/ รับจ้างทั่วไป	170	42.50
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	60	15.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมา อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25

ตารางที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	231	57.75
10,001 – 20,000 บาท	126	31.50
20,001 บาทขึ้นไป	43	10.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001- 20,000บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ		ลำดับ	
	\bar{x}	SD		
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.83	0.68	มาก	2
ด้านความสามารถ	3.84	0.71	มาก	1
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	3.73	0.79	มาก	4
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.76	0.67	มาก	3
รวม	3.79	0.71	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการตอบสนองของลูกค้า ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.

ตารางที่ 6 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับคุณภาพ		ลำดับ
	\bar{X}	SD	
ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ	3.75	0.74	มาก 3
ด้านการประสานงานของการบริการ	3.75	0.78	มาก 3
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.72	0.76	มาก 4
ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	3.76	0.77	มาก 2
ด้านคุณภาพของการบริการ	3.83	0.74	มาก 1
รวม	3.76	0.75	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 3.84 ซึ่งใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการตอบสนองของลูกค้า ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยการบริการของเจ้าหน้าที่ต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่มีการตรงต่อเวลา ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ดังนั้น การไฟฟ้าจึงมีนโยบายการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านให้มีคุณภาพสูงสุดเท่าที่จะสามารถให้บริการได้ภายใต้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ซึ่งไม่ได้เน้นคุณภาพให้บริการด้าน

โตด้านหนึ่งเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.71 – 3.87 ซึ่งยังสอดคล้องกับ กันตภณ หลอดโสภา (2561) ศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความน่าเชื่อถือของพนักงานอยู่ในระดับมาก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้สร้างชื่อเสียงขององค์กรไว้ได้ดี และ สอดคล้องกับ ชีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และสุธิมน ชมเชย (2565) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.72 – 3.83 ซึ่งใกล้เคียงกัน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านคุณภาพของการบริการพบว่า การให้บริการมีความแม่นยำและถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น คุณภาพการให้บริการทุกด้านให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นองค์กรที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ณฐดล สังฆมณี และฐิตารีย์ ศิริมงคล (2566) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย ต้องการให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจดูแลตลอดเวลา ทำให้การรับบริการไม่ติดขัด โดยเจ้าหน้าที่มีการให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อนหลังทุกครั้ง รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ มีความเต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอก่อน Fetherstonhaugh (2018) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันนี้ผู้บริโภคสามารถสร้างเส้นทางในการเข้าถึงสินค้าและบริการด้วยตัวเอง นักการตลาดจึงจำเป็นต้องเข้าใจความเป็นไปได้ทั้งหมดที่จะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ รวมถึงจัดเตรียมกระบวนการหรือขั้นตอนกระบวนการที่ไม่ซับซ้อนและช่องทางในการติดต่อกับผู้ขายได้สะดวกและเป็นส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองของลูกค้า และด้านการเข้าถึงลูกค้า และนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการว่าเหมือนกันหรือไม่
2. เพื่อให้ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่มีรายละเอียดเชิงลึกสำหรับใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กันตภณ หลอดโสภา.(2561). ทศนคติของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2561 หน้า 521-528.
- กันยามาศ แก้วกลม. (2563). การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยุค PEA 4.0 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*, พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. (2563) ประวัติความเป็นมา.สืบค้นวันที่ 30 มกราคม 2566, จาก <https://www.pea.co.th>.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2561). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นวันที่ 30 มกราคม 2567 จาก <http://www.pea.co.th>
- ณัฐดล สังขมณี และฐิตารีย์ศิริมงคล (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2566 หน้า 1- 15.
- ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และสุธิมน ชมเชย. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*. ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 พฤษภาคม – มิถุนายน 2565 หน้า18 – 28.
- วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี. (2558). ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ. สุพรรณบุรี : ผู้แต่ง.
- วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 1 มกราคม - มิถุนายน 2564 หน้า 18-30.

- Fetherstonhaugh B. (2018). THE 4PS ARE OUT, THE 4ES ARE IN. Retrieved from
<https://davidpaulcarter.com/wp-content/uploads/2018/08/four-es-of-marketing.pdf>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for
Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Taro Yamane. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. (2nd ed). New York: Harper & Row