

## คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ

### Service Quality of Provincial Electricity Authority, Amnatcharoen Province

Prin Soising<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า กับค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการของ Zietheaml, Parasuraman & Berry (2013) มาปรับใช้ ซึ่งเป็นทฤษฎีการวัดคุณภาพการให้บริการ มี 5 ด้าน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 400 ราย และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาในด้านการวัดคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในส่วนของอายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งได้แก่ ประเภทการใช้ไฟฟ้า อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาในด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่าไฟฟ้าที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้านพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า ซึ่งได้แก่ ประเภทการใช้ไฟฟ้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่าไฟฟ้าที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ : : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

<sup>1</sup>นายปริญญา สร้อยสิงห์ ตำแหน่ง นักปฏิบัติงานเทคนิค ระดับ 5 (จป.วิชาชีพ) สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ

## ABSTRACT

The primary objective of this independent study is to compared personal factors and Consumers behavior with the service quality of the Provincial Electricity Authority, Amnatcharoen Province. And compared personal factors and consumer behavior with Electricity bill per month. and compared personal factors with consumers satisfaction towards the service. By using A concept model of service quality of Zietheaml, Parasuraman& Berry (2013) to apply. There are 5 aspects of service quality measurement in this theory. Data collected in 400 customers of the Provincial Electricity Authority. They were analyzed using descriptive and inferential statistics.

The findings of this study are as follows: Measured from Personal factors towards the service quality: it was found that customers' age and different types of education had statistically significant differences with the level of statistical significance set at 0.5. Measured from Personal factors towards consumers satisfaction: it was found that customers' age and different types of marital status had statistically significant differences with the level of statistical significance set at 0.5. Consumers behavior, types of electricity consumption, electricity bill per month and during the times of service had no significant difference. By the way, Measured from Personal factors towards the electricity bill per month: Personal factors, it was found that level education, occupation and different types of income per month had statistically significant differences with the level of statistical significance set at 0.5. Consumers behavior, types of electricity consumption, and during the times of service had statistically significant differences with the level of statistical significance set at 0.5.

**Keywords:** Satisfactions, Service Quality, Provincial Electricity Authority (PEA)

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีพของมนุษย์ ทุกชีวิตที่อาศัยอยู่บนโลกต่างก็ต้องพึ่งพาพลังงานไฟฟ้าทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม การเกษตร การอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิต และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 3 หน่วยงาน คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. : เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ไทย ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ โดยมุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านคุณภาพและบริการ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคม และสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ PEA Digital Utility (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2555)

ในแต่ละวัน มีผู้ใช้ไฟฟ้าที่เข้ามาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศเป็นจำนวนมาก คุณภาพการให้บริการจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นการบริการที่ผู้ใช้บริการส่งมอบความประทับใจของการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้ไฟฟ้า ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด แต่ปัจจุบันการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญบางส่วนงานยังขาดประสิทธิภาพไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางเอาไว้ จึงอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พยายามแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ที่ได้ให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า กับอัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่าไฟฟ้าที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 40,268 ราย เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 10 ธันวาคม 2563

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรต้องการ โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มี ทั้งที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด

ในส่วนความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น มีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้นำแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) มาใช้ ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง

## 2. ข้อมูลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ เป็นการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจังหวัดอุบลราชธานี สายงานการไฟฟ้าภาค 2 เป็นการไฟฟ้าชั้น 2 (7 แผนก) มีพนักงานและลูกจ้างในสังกัดทั้งสิ้น 240 คน แบ่งเป็นพนักงาน จำนวน 109 คน ลูกจ้าง 26 คน และผู้รับเหมาค่าแรงจากบริษัท สิริมงคล พาวเวอร์ เคเบิล จำกัด จำนวน 105 คน ผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 40,268 ราย หน่วยการใช้ไฟฟ้า 10,604,866.29 หน่วย และมีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 31,963,139.40 บาท ด้านโครงสร้างการบริหารงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ แบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น 7 แผนก และมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ แผนกบริการลูกค้า แผนกมิเตอร์ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกก่อสร้าง แผนกคลังพัสดุหลัก/แผนกคลังพัสดุบริการ แผนกบัญชี และประมวลผล และแผนกบริหารงานทั่วไป

## 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในบริบทที่แตกต่างกัน โดยนำแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) มาใช้ ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน และประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ในส่วนของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า อายุ และสถานภาพการสมรส ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบเชิงระบบ (Systematic random sampling) เฉพาะลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended questionnaire)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ คือ ประเภทรการใช้ไฟฟ้า อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 3 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended questionnaire)

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ 3 ข้อ ด้านการตอบสนองความต้องการ 3 ข้อ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น 3 ข้อและด้านการเอาใจใส่ 3 ข้อ รวมทั้งหมด 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ โดยลำดับจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยเกณฑ์การคิดคะแนนนั้นจะคิดจากคะแนนที่ได้ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรค่าพิสัย ซึ่งค่าพิสัยที่ได้คือ 0.8

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended form)

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร (Reliability of Instrument) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) จากการคำนวณหาความน่าเชื่อถือได้ในภาพรวมพบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง เป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS Statistics version 18.0 ในการวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage : %) การหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{x}$ ) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติในการทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.80 อยู่ในช่วงอายุ 31- 40 ปี ร้อยละ 28 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.2 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31 ประกอบมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 23.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 44.5 ส่วนใหญ่มีประเภทการใช้งาน เป็นลักษณะบ้าน/ที่อยู่อาศัย ร้อยละ 81.8 มีอัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน 500 -1,000 บาท ร้อยละ 33.2 และเข้าใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. ร้อยละ 26.3 มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการ ได้ให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และด้านการเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 42.3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญที่มีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 42.3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 40.5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวก และการให้ข้อมูลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 39 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการ บรรยากาศ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ระดับมาก ร้อยละ 36.8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ในด้านการวัดคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา ยกเว้น เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งได้แก่ ประเภทการใช้ไฟฟ้า อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่ออัตราค่าไฟฟ้าที่แตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่ส่งผลต่ออัตราค่าไฟฟ้าที่แตกต่างกัน ได้แก่ ประเภทการใช้ไฟฟ้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน

ในด้านการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พบว่า อายุ และสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ พบปัจจัยส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญที่แตกต่างกัน ได้แก่

อายุ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจาก ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงอายุต่างกัมนั้น จะมีแนวคิด/การรับรู้บริการที่ไม่เหมือนกัน เพราะจะรับรู้ประสบการณ์ในคนละยุค คนละสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ์ เกสรสุวรรณ (2552)

สอดคล้องกับงานวิจัยของไสว ชัยบุญเรือง (2555) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557)

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความรู้ แนวคิด รวมไปถึงความคาดหวังในการได้รับการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ์ เกสรสุวรรณ (2552) สอดคล้องกับงานวิจัยของไสว ชัยบุญเรือง (2555) และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่ แตัดแย้งกับงานวิจัยของ สุภกัญญา จันทรูกษา (2558) ที่พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

(1) ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะเกิดความรู้ความเข้าใจต่อการเลือกใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกัน เพราะรับรู้ข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่เหมือนกัน จึงมีผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน

(2) อาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญที่มีอาชีพแตกต่างกัน ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของแต่ละคนก็แตกต่างกัน จึงมีผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน

(3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน

(4) ประเภทการใช้ไฟฟ้า ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกัน มีผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน

(5) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญที่เข้าใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีผลต่ออัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

(1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย พนักงานที่ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของของศุภกัญญา จันทรูกษา (2558) ที่พบว่าความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ ในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้ดี

(2) ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจของการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ์ กายรสุวรรณ (2552) ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ระดับดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญชญา แจ่มเวชญา (2559) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ถือเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการนึกถึงอันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้ตรงเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานได้รับความเชื่อถือมาอย่างยาวนาน และพนักงานให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด

(3) ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิสุทธิ์ กายรสุวรรณ (2552) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยไสว ชัยบุญเรือง (2555) พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่าพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ และสามารถตอบสนองการให้บริการของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

(4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคศรีสะเกษ จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีพนักงานปฏิบัติงานด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน และสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและเข้ารับบริการอย่างสบายใจ

(5) ด้านการเอาใจใส่ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) และสอดคล้องกับงานวิจัยของของวิสุทธิ กายรสสุวรรณ (2552) ที่พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อด้านความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดี มีบริการที่ตรงตามความต้องการ พนักงานให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ มีการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล สามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ให้บริการได้อย่างทันท่วงที และมีการติดตามความคืบหน้าในงานบริการอย่างทันท่วงทีอีกด้วย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สามารถสรุปผลนำมาอภิปรายได้ดังนี้

(1) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหารี (2560) ที่พบว่า อายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชิริยุทธ ปัตตาเทสง (2552) ที่พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

(2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหารี (2560) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ และขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชิริยุทธ ปัตตาเทสัง (2552) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

(3) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิริยุทธ ปัตตาเทสัง (2552) ที่พบว่า อาชีพ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหารี (2560) ที่พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ต้องให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เข้ามาติดต่ออย่างตรงเวลาและในกรอบเวลาที่กำหนด ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสามารถตอบสนองการให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความประทับใจในการบริการ
2. ควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่มาติดต่อเป็นรายบุคคลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการมาติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้อย่างทันท่วงที โดยอาจต้องเพิ่มองค์ความรู้ และทักษะการให้บริการต่าง ๆ แก่พนักงานมากขึ้น และมีการตรวจสอบดูแลเรื่อง เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ให้มีความทันสมัย และปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความสะดวกสบายอยู่เสมอ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเชิงคุณภาพ
2. นำการวิจัยในครั้งนี้ขยายผลต่อไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2555). รายงานประจำปี 2555. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.pea.co.th>.

ณัฐฐา เสวกวิหารี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธีรยุทธ ปัตตาเทส. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เบญญา แจ่มฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประมุข อินทแพทย์. (2556). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 15 (1): 125-134.

วิสุทธ์ เกสรสุวรรณ. (2552). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

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: 41 – 50.