

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอบึงนารางจังหวัดพิจิตร

Factors affecting the service quality provided by the provincial electricity authority bueng na rang district, phichit province

ปัทิดา ยงประเสริฐสุข¹ ชำนาญ ทองเย็น²

Pathida Youngprasertsuk and Chumnann Thongyen

Article History

Received: November 13, 2020

Revised: September 1, 2021

Accepted: September 5, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์แบบ Multiple Regression Analysis กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีลำดับแรกคือ ด้านราคา รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

¹⁻² สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

Faculty of Business Administration and Accounting, Phitsanulok University

Email: primmy_y@hotmail.com *Corresponding author

Abstract

The purposes of this study were to study factors affecting the service quality provided by the Provincial Electricity Authority, Bueng Na Rang District, Phichit Province and to study the service quality of the Provincial Electricity Authority, Bueng Na Rang District, Phichit Province. The sample group used in this research was a convenience sample of 400 people. Questionnaires were used to collect data. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. Statistical significance was determined at a 0.05 level.

The research results were that the factors affecting the service quality provided by the Provincial Electricity Authority, Bueng Na Rang District, Phichit Province were generally classified at a high level. The first-order multiple regression model used price, product, personnel, marketing, promotion, service process, distribution channel, and physical characteristics to predict service marketing mix factors related to service quality at the Provincial Electricity Authority, Bueng Na Rang District, Phichit Province. 5 variables Product, service process, price, marketing promotion, and personnel were statistically significant. As for the factors that do not significantly affect the service quality of the Provincial Electricity Authority, Bueng Na Rang District, Phichit Province, 2 factors, distribution channel and physical characteristics, were not significant at a 0.05 level.

Keywords: Service Marketing Mix, Service Quality, Provincial Electricity Authority

บทนำ

ไฟฟ้าเป็นบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากภาครัฐเพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งปริมาณความต้องการการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นตลอดเวลาส่งผลโดยตรงกับแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อตอบสนองความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้สอดคล้องตามภารกิจหลักขององค์กร ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีการวางแผนพัฒนาระบบการบริการและมีการจัดทำโครงการต่างๆ เช่น ในด้านการให้บริการมีการเพิ่มจุดชำระค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่างๆ บนเว็บไซต์และมือถือ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลตรวจสอบยอดเงินค่าใช้ไฟฟ้า ตลอดจนสามารถชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ มีการให้บริการแนะนำการใช้ไฟฟ้า มีโครงการการไฟฟ้าสัญจร ที่พนักงานการไฟฟ้าแต่ละเขตออกพื้นที่ตั้งจุดรับบริการให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ประชาชนในเรื่องของอุปกรณ์ไฟฟ้าและ

ระบบไฟฟ้าภายในบ้าน นอกจากนี้ในด้านระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการพัฒนาระบบไฟฟ้าโดยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดอบรมพนักงานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน การลงทุนในอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงชนิดต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อลดปัญหาการขัดข้องของระบบไฟฟ้า (สมเกียรติ อนุวงษ์มงคล, 2558)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการบริการ แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมายังปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ชั๊นตอนและระเบียบการบริการยุ่งยาก บริการล่าช้า พนักงานทำงานผิดพลาด หรือเครื่องมือไม่ทันสมัยอยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความ

สมบูรณ์และมีความพร้อมอยู่เสมอ ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

นิยามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านต่างๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร จัดให้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน เอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ผลงานการให้บริการที่ลูกค้าสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร คือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ได้แก่ ผลิตภัณฑ์/บริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณจากสูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 4.1 ตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษาคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ

- 4.2 ตัวแปรตามที่ทำการศึกษาคือ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นของลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษารายวิจัยระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 5 เดือน

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถ ควบคุมได้ และนำมาใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Kotler, 1997, p. 92) เป็นแนวคิดที่มีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นการรวมปัจจัยด้านการตัดสินใจทางการตลาดทั้งหมด เพื่อใช้ ในการดำเนินงาน

โดยให้สอดคล้องกับธุรกิจและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เรียกส่วนประสมทางการตลาดว่า 7 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์, ราคา, ช่องทางการจัดจำหน่าย, การส่งเสริมการตลาด, บุคลากร, กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรง กับความต้องการที่คาดหวังไว้และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึก คุ่มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย ให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมาย ให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ และสามารถช่วย แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่าง ไม่ละเลย ความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และ กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้

ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทาง การให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลย์ลิกา ศิริรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขต การประปานครหลวง ผลจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านกระบวนการให้บริการ ความเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการและการตอบข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น โดยมีการนำเอาระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวมาใช้บริการให้แก่ประชาชน

รวีวรรณ ไปตระกูล (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง เขตบางขุนเทียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในความพึงพอใจระดับมาก

จรัสพงษ์ จงมีสุข (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้

บริการของการไฟฟ้านครหลวง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพมี ผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่ม ได้แก่ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยและ อัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยนั้น พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทุกปัจจัยข้างต้นมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง

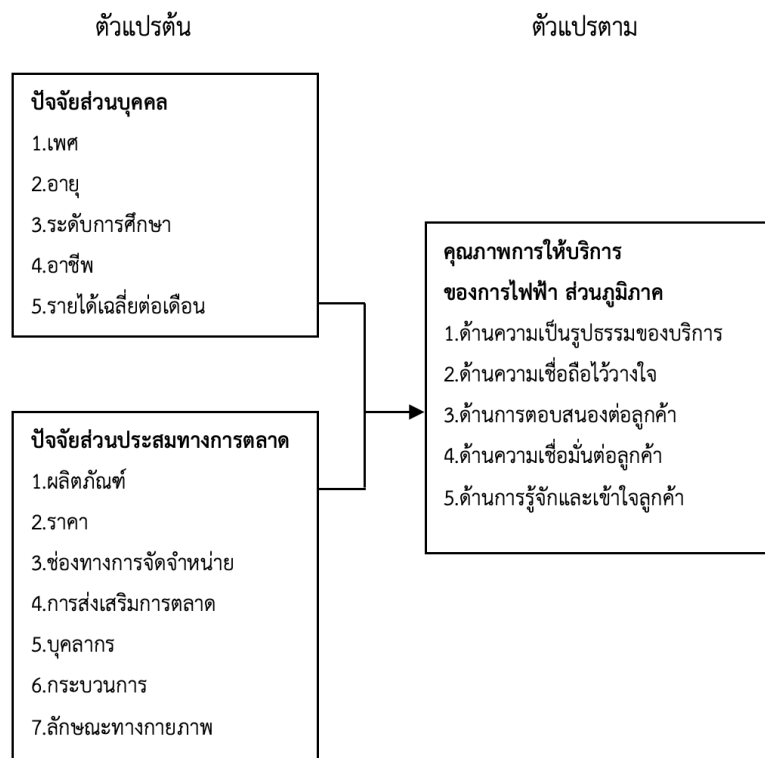
สมเกียรติ อนวัชมงคล (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพในการ ให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาจะช่วยให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในด้านต่างๆ ให้เหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อ ไม่เป็นภาระในทางปฏิบัติมากเกินไป ความคิดเห็นในการใช้ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีที่มีความเห็น ว่าคุณภาพการให้บริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดง ให้เห็นว่าหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีผลสำเร็จของงาน บรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นที่น่าพึงพอใจและปฏิบัติตามขั้นตอนของระเบียบถูกต้องครบถ้วนทันเวลาตามที่กำหนด มีการแบ่งงานกันตรงตามสายงาน และปริมาณงานที่เหมาะสม มีการใช้ทรัพยากร อย่างประหยัด คุ่มค่า และยังสามารถปฏิบัติงาน ในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว

ศุภกัญญา จันทรุกษา (2558) คุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และค่าใช้จ่ายของ ผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการ ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและด้านสถานที่และ การจัดสภาพแวดล้อมตามลำดับ และจากการ

ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความ พึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวมและรายด้านและผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่รับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของ สถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวม ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นิตยา คำสวนจิก (2559) ศึกษาเรื่องคุณภาพการ ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการองค์การคลังสินค้า พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความน่า เชื่อถือ และด้านความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการองค์การคลังสินค้า ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ องค์การคลังสินค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร
3. สามารถนำผลการศึกษางานวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพหรือยกระดับการให้บริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ William.G.Cochran โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งได้มีการหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.813 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น เพราะได้ค่ามากกว่าค่ามาตรฐาน 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ คือสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดย นำเสนอในรูปตารางประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Multiple Regression Analysis กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ด้านเพศ มีเพศชายคิดเป็นร้อยละ 28.25 และมีเพศหญิงจำนวนร้อยละ 71.75 ด้านอายุ มีอายุ 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.50 ด้านระดับการศึกษา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.75 ด้านอาชีพ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.75 และมีรายได้ 10,001-20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพ ได้ผลวิเคราะห์ตามตารางที่ 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.03	0.74	มาก	2
ด้านราคา	4.07	0.73	มาก	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.91	0.72	มาก	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.98	0.73	มาก	4
ด้านบุคลากร	4.01	0.73	มาก	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.94	0.70	มาก	5
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.87	0.73	มาก	7
รวม	3.97	0.73	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ให้ระดับความเห็นในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลำดับแรกคือด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (0.74) จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (0.73) จัดอยู่ในระดับมาก, ด้าน การส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (0.730) จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (0.70) จัดอยู่ในระดับมาก, ด้านช่องทางการ

จัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (0.72) จัดอยู่ในระดับมากและ ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (0.73) จัดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้ผลวิเคราะห์ตามตารางที่ 2

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.02	0.72	มาก	4
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.08	0.72	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.03	0.72	มาก	3
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.05	0.73	มาก	2
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.01	0.72	มาก	5
รวม	4.04	0.72	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ให้ระดับความเห็นคุณภาพการให้บริการในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.08 (0.72) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.05 (0.73), ด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.03 (0.72), ด้านความเป็นรูปธรรมของ

บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 (0.72)และ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.01 (0.72) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร ได้ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามตารางที่ 3

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	β	Beta	t	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ	0.114	0.038	2.029	0.041*
ด้านราคา	0.232	0.076	2.230	0.046*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.025	0.063	2.086	0.647
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.133	0.054	1.642	0.037*
ด้านบุคลากร	0.227	0.157	2.261	0.028*
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.019	0.082	0.633	0.031*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.284	0.078	2.252	0.054

Adjusted R²= 0.357, F = 14.591, sig=0.000, มีนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการบริการ ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร มี 5 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ($\beta = 0.114$ Sig 0.041*) ด้านราคา ($\beta = 0.232$ Sig 0.046) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\beta = 0.133$ Sig 0.037*) ด้านบุคลากร ($\beta = 0.227$ Sig 0.028*) และด้านกระบวนการให้บริการ ($\beta = 0.019$ Sig 0.031) และปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคมี 2 ด้านได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\beta = 0.025$ Sig 0.647) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\beta = 0.284$ Sig 0.054) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร ให้ระดับความเห็นของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร พบว่า ลำดับแรกคือด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด,ด้านกระบวนการให้บริการ,ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับและ ในการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปึงนาราง จังหวัดพิจิตร มี 2 ด้านได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งมีรายละเอียดแยกเป็นรายชื่อ ดังนี้

1.ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องอุปกรณ์ไฟฟ้าผ่านการทดสอบ มีมาตรฐาน ปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย มากที่สุด ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอีกด้วย ซึ่งเป็นเพราะผู้ใช้บริการคำนึงถึงเรื่องของความปลอดภัยจากการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งต้องมีมาตรฐานและความปลอดภัยต่อผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกัญญา จันทรูกษา (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจอันดับแรกคือความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ ในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้ ไฟฟ้าได้ดี ถือว่าเป็นการให้บริการเกินกว่าความคาดหวังขั้นต่ำของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.ด้านราคา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่อง อุปกรณ์และการติดตั้งมีราคาที่เหมาะสม มากที่สุด ปัจจัยด้านราคายังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอีกด้วย ซึ่งเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการมูลค่าที่จ่ายไปเทียบกับสิ่งที่ตนได้รับกลับมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรัสพงษ์ จงมีสุข (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องมีช่องทางในการชำระค่าบริการหลายช่องทางมากที่สุด ซึ่งปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายนี้ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นเพราะในปัจจุบันการชำระค่าบริการสามารถทำได้ในหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางมาชำระค่าบริการ

ที่สำนักงานการไฟฟ้า ทำให้ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลิกา ศิริรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องมีส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อย มากที่สุดซึ่งการมีส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อย จะเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดการประหยัดไฟ ลดการใช้ไฟเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดยังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอีกด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกัญญา จันทรรุก (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับแรกที่ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากคือการเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ถูกต้องและเหมาะสม

5.ด้านบุคลากร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องพนักงานบริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจนมากที่สุด ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอีกด้วย แสดงให้เห็นว่าหากการไฟฟ้ามีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในงาน สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายปัญหาให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจมากขึ้น รวมไปถึงการอบรมให้พนักงานบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกัญญา จันทรรุก (2558) ศึกษาเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี. ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ

6.ด้านกระบวนการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่อง ระยะเวลาในการแก้ปัญหา ไฟฟ้ามีความรวดเร็วมากที่สุด ปัจจัยด้านกระบวนการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ อนุวงษ์มงคล (2558) ที่ศึกษาคุณภาพในการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลาจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในด้านต่างๆ ให้เหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อไม่เป็นภาระในทางปฏิบัติมากเกินไปความคิดเห็นของประชาชน ในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีมีความเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.ด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องเครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการย่อมคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ ไตรตระกูล (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียนผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวง เขตบางขุนเทียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพนี้ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนเรื่องของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นอันดับแรก เพราะหากมีการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาและข้อมูลต่างๆ มีการชี้แจง แนะนำรายละเอียดแต่ละขั้นตอนให้ครบถ้วน ถูกต้อง ในการให้บริการ ผู้ใช้บริการก็就会有ความเชื่อถือไว้วางใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา คำสวนจิก (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการองค์การคลังสินค้าพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์การคลังสินค้า ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ องค์การคลังสินค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ผลិតภัณฑ์หรือบริการ ควรมีการปรับปรุงหรือตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เช่น แรงดันไฟฟ้าที่เกิดปัญหาไฟกระพริบ ไฟฟ้าดับ ต้องรีบทำการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ไม่ให้เกิดผลกระทบกับการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ
2. ด้านราคา การกำหนดค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรคำนึงถึงความเหมาะสม
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการเพิ่มมากขึ้น เช่นมีเพจรับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น
4. ด้านการส่งเสริมการตลาดควรมีการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยการเผยแพร่

แพร่ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อการไฟฟ้าออกกระบบการให้บริการใช้ไฟฟ้าแบบใหม่ๆ ที่ให้ผู้ใช้ได้เลือกใช้เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

5. ด้านบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในงาน สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายปัญหาให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจมากขึ้น รวมไปถึงการอบรมให้พนักงานบริการให้เข้าถึงความต้องการลูกค้า และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า

6. ด้านกระบวนการ ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงาน ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ สถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมเป็นสัมผัสแรกที่สามารสรสร้างประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรปรับปรุงให้ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เช่น จัดทำผังหรือป้ายบอกจุดในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อทราบถึงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ควรมีการเปรียบเทียบกลุ่มผู้บริโภคแต่ละกลุ่มที่มีระดับปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน อาจทำให้ได้ข้อเปรียบเทียบในการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดแตกต่างกัน และเข้าถึงความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการได้

บรรณานุกรม

- จรัสพงษ์ จงมีสุข และคณะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยา คำสวนจิกร. (2559). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการองค์การคลังสินค้า. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รวีวรรณ ไปตระกูล. (2558). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทะเบียนและประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน. มหาวิทยาลัยสยาม.
- วัลย์ลิกา ศิริรัตน์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประปาส่วนนครหลวง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิบูลย์ เผือกอุย. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ศุภกัญญา จันทรักษา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอมืองอุบลราชธานี. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สมเกียรติ อนวัชมงคล. (2558). คุณภาพในการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. (9th ed). New Jersey: A Simon & Schuster Company
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50.