

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

วิบูลย์ เผือกอุย * ทรัพย์ ท้าวมิตร **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือนต่างกัน 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนาเพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีกิจกรรมรยาที่ตีในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาค และด้านความถูกต้องแม่นยำ และมีความเข้มแข็งแ่มใสในการบริการ 3) ประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ให้ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการบริการ เรื่อง ป้ายชี้บ่งตำแหน่งต่าง ๆ ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่รับชำระค่าไฟฟ้า ด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มการประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าเคลื่อนที่ด้วยสื่อต่างๆ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2558,

E-mail: am_rattana@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

People's Satisfaction toward the Service of Provincial Electricity Authority

Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province

Wiboon Pueakchui* Sornchai Taomit**

Abstract

The purposes of this research are 1) to survey the people's satisfaction with the services of provincial electricity authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province. 2) To compare the people's satisfaction toward the service of provincial electricity authority. Bung Sub – District, Sriracha District, Chonburi Province with different gender, age, education, occupation, monthly income and the cost of electricity per month. 3) To study the suggestions for improve the service of the provincial electricity authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province. Total of 400 samples were using a formula of Taro Yamane is accidental sampling. Research tool is questionnaires. The data was analyzed by descriptive statistics to find an average, standard deviation and analyze the data to test the hypothesis by using t-test and analysis of variance.

The results of research show that: 1. Provincial electricity authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province's customers with different gender find satisfaction of services both three sides of the provincial electricity authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province. Customers who have different age, education, occupation, monthly income and the cost of electricity per month find different satisfaction of provincial electricity authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province. 2. Provincial electricity authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province's customers find satisfaction with service staffs, good manners in service most. 3. Provincial electricity authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province's customers were suggest in service processes on the signs were indicate the position can be seen clearly. The service staff should be more the paid electricity officials. The news information, have to promoting electric mobility with the mass media.

Keywords: Satisfaction, Service, Provincial Electricity Authority Bung Sub–District, Sriracha District, Chonburi Province.

* Student in Master of Political Science Degree in Political Science Government Program, Mahamakut Buddhist University, 2015, E-mail: am_rattana@hotmail.com

** Associate Professor in Faculty of Political Science in Mahamakut Buddhist University

บทนำ

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปแบบหนึ่ง ที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับประชาชน และประเทศชาติ ไฟฟ้ามีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตประกอบภารกิจประจำวัน รวมทั้งการดำเนินงานด้านธุรกิจอุตสาหกรรม การใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า ในบ้านพักอาศัย สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม งานธุรกิจด้านการบริการ การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้าให้มีความเพียงพอ และมีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการบริการที่ดี กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภค ที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ซึ่งมีตั้งแต่กิจการขนาดเล็กถึงกิจการขนาดใหญ่ มีการใช้เงินลงทุนที่สูงมาก แต่ผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ภายใต้นโยบายของรัฐบาลรัฐเป็นผู้กำกับดูแล และควบคุมเรื่องไฟฟ้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และประเทศชาติการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐบาล เพื่อให้การบริการที่ดีกว่าเป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่รัฐบาลพึงกระทำไม่ว่าจะเป็นของไทยหรือต่างประเทศ การบริการของรัฐบาลที่ให้แก่ประชาชนนั้นมีหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การบริการเบื้องต้นที่ไม่สลับซับซ้อนไปจนถึงการบริการที่ยุ่งยากซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างพยายามจะดำเนินการในหลายลักษณะเพื่อที่จะส่งผลต่อการให้บริการที่ดีขึ้น การให้บริการหรือการทำงานในปัจจุบัน และอนาคตจำเป็นต้องเน้นคุณภาพของการให้บริการ สำหรับภาครัฐหน่วยงานราชการที่ไม่สามารถนำเสนอหรือมอบงานบริการที่ดีทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันได้ ย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2503 เพื่อดำเนินการด้านบริการกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพฯ จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการจากการให้บริการพลังไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน ปลอดภัย และเชื่อถือได้มาเป็นเวลากว่า 53 ปี จึงมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ประสบการณ์ ทั้งในด้านวิศวกรรม และการบริการโครงการที่พร้อมจะนำความรู้ เทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ทันสมัยดังกล่าว มาให้บริการแก่ลูกค้าภายนอกทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั่วประเทศ รับประกันคุณภาพ ในราคายุติธรรม และเวลาที่รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรีให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในพื้นที่ตำบลบึง ตำบลบ่อวิน ตำบลเขาคันทรง และนิคมอุตสาหกรรม 3 แห่ง คือนิคมอุตสาหกรรม

เหมราช นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 3 และ 4 มีเป้าหมายสูงสุดต่อการให้บริการด้านระบบจำหน่ายจ่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทั้งด้านภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจและภาพพจน์ที่ดี ตามนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคือ “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพระบบไฟฟ้าและการให้บริการที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” (กองประชาสัมพันธ์, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2531: อัดสำเนา) ปัญหาเกี่ยวกับงานด้านบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี มีปัจจัยหลายสาเหตุ เช่น กระบวนการในการให้บริการ การจัดลำดับการให้บริการ ความทันสมัยในเรื่องของเครื่องมือ การให้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ความล่าช้าในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สถานที่ การพูดจา ความถูกต้อง ความกระตือรือร้น ความรวดเร็ว การเอาใจใส่กับผู้มารับ บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งผู้รับบริการไม่ได้รับความพึงพอใจ และเมื่อพิจารณาจากข้อมูลการบริการ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง ที่ผ่านมายังไม่มีข้อมูลในเชิงวิชาการ ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ว่าอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และเหมาะสมกับความต้องการของผู้มาใช้บริการซึ่งปัจจุบันประชาชนมีความต้องการ การใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมานี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี” เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการแก่ประชาชนและพัฒนาระบบงานด้านการบริการให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

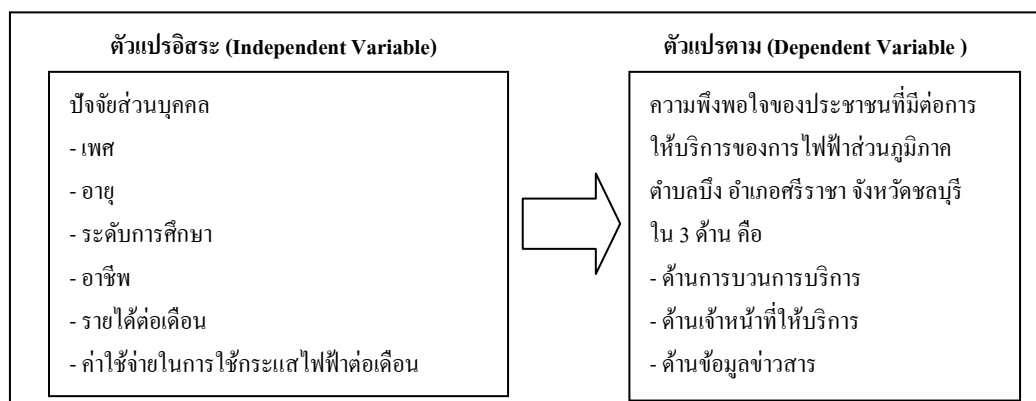
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือนต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

มิลเลท เจ.ดี. (Millet J.D. 1954) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง อย่างต่อเนื่อง อย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2547:12-13) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การปฏิบัติงาน การให้บริการ พบว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกใจลูกค้านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดังภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเป็นการดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสำรวจ (Survey research) โดยวิธีการสำรวจด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ในแต่ละแผนก ตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2556 ในวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. จำนวน 134,516 คน (แผนกบริการลูกค้า, 2557: อัดสำเนา)

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 134,516 คนกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครบถ้วนทุกคุณลักษณะมากที่สุดได้ในจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close-ended questionnaire) แบบมีตัวเลือกคำตอบ (Multiple choice questions) แบบสอบถามครั้งนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการหรือเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการบริการ จำนวน 7 ข้อ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 7 ข้อและด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งหมด 21 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
มาก	มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถาม จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อรับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ในแต่ละแผนก ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม-31 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ โดยวิธีการแบบบังเอิญ

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วกลับมาด้วยตนเอง
4. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 จึงตรวจสอบความสมบูรณ์และจัดลำดับข้อมูล

5. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลในด้านลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงตารางแบบค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย เพื่ออธิบายข้อมูลของความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	400	100.00
ชาย	192	48.00
หญิง	208	52.00
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.50
21-30 ปี	84	21.00
31-40 ปี	132	33.00
41 ปีขึ้นไป	174	43.50
ระดับการศึกษา	400	100.00
ประถมศึกษา	52	13.00
มัธยมศึกษา/ปวช.	112	28.00
อนุปริญญา/ปวส.	150	37.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	86	21.50
อาชีพ	400	100.00
รับจ้าง	144	36.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	168	42.00
เกษตรกรกรรม	40	10.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	48	12.00
รายได้ต่อเดือน	400	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	34	8.50
ตั้งแต่ 5,001-15,000 บาท	174	43.50
ตั้งแต่ 15,001-25,000 บาท	122	30.50
ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	70	17.50
ค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน	400	100.00
ต่ำกว่า 500 บาท	116	29.00
ตั้งแต่ 501-1,500 บาท	186	46.50
ตั้งแต่ 1,501-2,500 บาท	56	14.00
ตั้งแต่ 2,501 บาท ขึ้นไป	42	10.50

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.00) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 48.00) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.50) และมีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 37.50) มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 42.00) จะมีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 5,001-15,000 บาท (ร้อยละ 43.50) มีค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือนตั้งแต่ 501-1,500 บาท (ร้อยละ 46.50)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.13	0.55	มาก
2. ด้านกระบวนการบริการ	4.00	0.56	มาก
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.64	0.66	มาก
รวม	3.92	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจในการต้อนรับที่ดีต่อผู้มารับบริการ และในขณะที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.64 เนื่องจากข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยผู้มารับบริการยังไม่ได้รับข้อมูลที่เพียงพอ จึงทำให้ไม่ได้รับความพึงพอใจ

2. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือนโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	F
เพศ	400				
ชาย	192	3.89	0.52	-1.09	-
หญิง	208	3.95	0.46		
อายุ	400				
ต่ำกว่า 20 ปี	10	4.10	0.44	-	3.19
21-30 ปี	84	4.02	0.51		
31-40 ปี	132	3.94	0.51		
41 ปีขึ้นไป	174	3.84	0.45		
ระดับการศึกษา	400			-	2.39
ประถมศึกษา	52	4.02	0.54		
มัธยมศึกษา/ปวช.	112	3.88	0.47		
อนุปริญญา/ปวส.	150	3.78	0.43		
ปริญญาตรีขึ้นไป	86	4.00	0.55		
อาชีพ	400			-	3.69
รับจ้าง	144	3.83	0.52		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	F
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	168	3.94	0.47		
เกษตรกร	40	4.09	0.49		
รายได้	400				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	34	4.00	0.56	-	1.53
ตั้งแต่ 5,001-15,000 บาท	174	3.93	0.43		
ตั้งแต่ 15,001-25,000 บาท	122	3.85	0.55		
ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	70	3.98	0.47		
ค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน	400				1.55
ต่ำกว่า 5,000 บาท	116	3.87	0.43		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	F
ตั้งแต่ 5,001-15,000 บาท	186	3.92	0.53		
ตั้งแต่ 15,001-25,000 บาท	56	3.92	0.45		
ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	42	4.06	0.49		

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าสถิติการทดสอบ t เท่ากับ -1.09 สำหรับประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกัน เพราะประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือนต่างกัน มารับบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน แต่ช่วงอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าไฟฟ้า เป็นตัวแปรทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเสนอประกอบคำบรรยายโดยสถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ดังภาพที่ 2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกูดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม การปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ด้านกระบวนการบริการ	162
2.	ด้านข้อมูลข่าวสาร	121
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	66

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่รับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี 1) ด้านกระบวนการบริการมากที่สุดในเรื่องของป้ายบ่งชี้การให้บริการ ที่มองเห็นชัดเจน อาคารสถานที่ที่สะดวก 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีกิจกรรมายาทที่ดี ในการบริการมากที่สุด
2. ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ข้อเสนอแนะในการจัดทำป้ายบ่งชี้ตำแหน่งต่างๆ ได้ชัดเจนมากที่สุด

อภิปรายผล

1. ด้านกระบวนการบริการ ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกระดับ มีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรีมีเอกสารแนะนำการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและขอขยายเขตไฟฟ้ามีการจัดลำดับก่อน-หลัง มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม มีความทันสมัยของเครื่องมือมีการปรับปรุงระบบการทำงาน และการให้บริการอยู่เสมอประชาชนจึงมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า

การบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนวกุมิ บารุงศรี (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ปรากฏว่าทุกด้าน คือด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในระดับมากทั้งหมด

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มารับบริการและให้การต้อนรับ การเอาใจใส่การให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการบริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานอย่างสำคัญยิ่งและแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานการให้บริการ พุดจาสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเวเบอร์ (Weber; อ้างถึงในวิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเรียกว่า ไฟล์ อีรา อีที สตูดิโอ (File Ira Et studio) โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกชัย ช่วยชู (2548) ได้ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ทุก ๆ วัน เวลาที่ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึงอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี พร้อมทั้งจะบริการและมีสิ่งที่จะอำนวยความสะดวกที่ดีที่จะบริการให้กับประชาชนด้วยความเต็มใจเป็นอย่างยิ่ง พร้อมทั้งจะช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาที่เกิดจากความไม่สะดวกและข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนยังเข้าไม่ถึงอยู่บ้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สก็อตต์คัทลิป (Scott M. Cutlip, 1978) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อเผยแพร่

ข่าวสาร นโยบายของหน่วยงานไปยังประชาชนขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางตรวจสอบความคิดเห็น ความรู้ ความต้องการของประชาชนให้หน่วยงานหรือองค์กรทราบ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริงให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรวุฒิ เรืองมงคล (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรับมาก อันดับที่ 1 คือ ด้านการบริการของบุคลากร รองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านกระบวนการบริการ มี 2 ด้านคือ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาขั้นตอนของกระบวนการบริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการสร้างกระบวนการบริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

1.1 การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินงานบริการ การใช้เทคโนโลยี เพื่อการรับคำขอใช้บริการ เช่น คำขอใช้บริการขยายเขตผู้ใช้ไฟฟ้า คำขอใช้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อช่วยให้งานบริการมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.2 การสร้างกระบวนการบริการ ให้มีวิธีการบริการในรูปแบบใหม่ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงก่อนเวลาทำการ หรือนอกเวลาการเพื่อรับบริการในขั้นต้น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค เช่น มีระบบการกดบัตรคิวการให้บริการ มีระยะเวลาการบริการไม่เกิน 15 นาทีเป็นต้น การพูดจาสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีความกระตือรือร้น มีความยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงมีกิจกรรมายทที่ดีในการบริการมีอัตราสั้ยต่อประชาชนด้วยศักยภาพได้ถูกข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชนและมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้สะดวกโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ใช้ประโยชน์โดยมุ่งหวังเพื่อสร้างความพึงพอใจตาม

ความต้องการ เช่นการใช้แอปพลิเคชัน (Application) ไลน์ (Line), เฟสบุ๊ก (Face book), ทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี”

2. ควรศึกษาวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี”

เอกสารอ้างอิง

จิโรจน์ ทาหะพรหม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ:ศึกษาเฉพาะกรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย, นครปฐม.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.

นวมิ บำรุงศรี. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัย ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

วิระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. (2547). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติ ประจำปี 2547. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยสังคม กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภชัย ช่วยชู. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุรุดิ เรืองมงคล. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

Millet, J. D. (1954). *Management in public service*. New York: Mc.Graw-Hill.

Scott, M. C., & . Center, A.H., (1978). *Effective public relations*. (5th ed). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Weber, J. (1996). Leading the instructional program. In *Smith, & Piele, P (Eds.). School leadership*. Clcanninghouse of Educational Management. Eugene, Oregon.
