



ผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of the Provincial Electricity
Authority Area 2 Region 2 Northeastern

จักรกริณี การเกตุ^{1*}, นาวา มาสวนจิกร² และกิตติชัย เจริญชัย³

Jugrich Garaget^{1*}, Nava Masaunjik² and Kittichai Jaroenchai³

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{2,3}อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{1*}Master Student Business Administration Rajabhat MahaSarakhm University

^{2,3}Lecturer from the Faculty of Management Science Rajabhat MahaSarakhm University

*Corresponding Author Email: Jugrich.gar@gmail.com

Received: 28 May 2025

Revised: 2 June 2025

Accepted: 4 June 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 4. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน ที่ได้มาจากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (1973) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = .56) 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = .32) 3) ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .133-.653 และ 4) คุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า RES ($\beta = .330$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ TAN ($\beta = .239$) ด้านความน่าเชื่อถือ REL ($\beta = .166$) สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 38.50 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05



คำสำคัญ: ผลกระทบ, คุณภาพการบริการ, ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

This research consists purposes were 1. to study the service quality of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern 2. to study the satisfaction of the service users of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern 3. to examine the relationship between service quality and user satisfaction of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern and 4. to study the impact of service quality on user satisfaction of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern. This is a quantitative research study The research instrument used is a questionnaire, with a sample group consisting of 400 service users, determined using Taro Yamane's formula (1973). The data collected from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean and standard deviation, as well as multiple linear regression analysis and content analysis. The research results found that 1) the service quality level of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern was at a high level overall ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.56) 2) the satisfaction level of the users of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern was at a high level overall ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.32) 3) the relationship of service quality had a positive effect on the satisfaction of the users of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern with a correlation coefficient between .133-.653 and 4) the service quality that affected the satisfaction of the users of the Provincial Electricity Authority Area 2 Region 2 Northeastern, including customer responsiveness RES ($\beta = .330$), service tangibility TAN ($\beta = .239$) and reliability REL ($\beta = .166$) could significantly predict the satisfaction of the users of the services by 38.50 percent Statistically at .05 level

Keywords: Impact, Service Quality, Provincial Electricity Authority

บทนำ

การผลิตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) ซึ่งตั้งอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศ รวมจำนวนทั้งสิ้น 53 แห่ง มีกำลังผลิตรวมทั้งสิ้น 16,237.02 เมกะวัตต์ ประกอบด้วย โรงไฟฟ้าหลายประเภท ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังความร้อน 3 แห่ง โรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วม 6 แห่ง โรงไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน (พลังน้ำ) 30 แห่ง โรงไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน (ลม แสงอาทิตย์ ความร้อนใต้พิภพ) 9 แห่ง โรงไฟฟ้าดีเซล 4 แห่ง และโรงไฟฟ้าอื่น ๆ (โรงไฟฟ้าพลังน้ำแบบสูบกลับ) 1 แห่ง นอกจากการผลิตไฟฟ้า จากโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) ยังรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ 12 ราย รวมกำลังผลิต 17,648.50 เมกะวัตต์ และผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนรายเล็ก รวมกำลังผลิต 9,483.37 เมกะวัตต์ รวมทั้งรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าในประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สปป.ลาว และมาเลเซีย รวมกำลังผลิต 6,234.90 เมกะวัตต์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) มีกำลังการ



ผลิต คิดเป็นร้อยละ 27.64 รับซื้อจากเอกชนคิดเป็นร้อยละ 72.36 เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่รับซื้อโดยตรงจาก กฟผ. กฟน. และ กฟภ. ซึ่งนำไปจำหน่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในประเทศต่อไป นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) ยังจำหน่ายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าของประเทศเพื่อนบ้านด้วย ได้แก่ สปป.ลาว และประเทศมาเลเซีย (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2567)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีสำนักงานกลางอยู่ที่กรุงเทพมหานคร (ความรับผิดชอบพื้นที่ตามจังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ในส่วนภูมิภาคนั้น แบ่งออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ในแต่ละภาคจะแบ่งเขตความรับผิดชอบ อีกภาคละ 3 เขต รวมแบ่งการไฟฟ้า ออกเป็น 12 เขต เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟผ.2) มีหน้าที่ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าและให้บริการประชาชนในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดกาฬสินธุ์ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2566) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบปัญหาด้านการให้บริการซึ่งได้จากสถิติจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ในปี 2565 - ปี 2567 โดยในปี 2565 มีจำนวนข้อร้องเรียนรวม 4,385 เรื่อง แบ่งเป็นด้านคุณภาพไฟฟ้า 1,867 เรื่องด้านการให้บริการ 1,754 เรื่องและด้านพฤติกรรมพนักงาน 764 เรื่อง ปี 2566 มีจำนวนข้อร้องเรียนรวม 4,700 เรื่องแบ่งเป็นด้านคุณภาพไฟฟ้า 2,001 เรื่องด้านการให้บริการ 1,880 เรื่องและด้านพฤติกรรมพนักงาน 819 เรื่อง, ปี 2567 มีจำนวนข้อร้องเรียนรวม 5,038 เรื่อง แบ่งเป็นด้านคุณภาพ 2,145 เรื่องด้านการให้บริการ 2,015 เรื่อง และด้านพฤติกรรมพนักงาน 878 เรื่อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2567)

ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมุ่งหวังว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ชุมชน กลุ่มธุรกิจ และอุตสาหกรรมที่จะได้รับการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว น่าเชื่อถือ เป็นมิตร ทันสมัย และมีความความถูกต้องตามนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในยุค PEA 4.0 และองค์กรได้สารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



การบทวนวรรณกรรม

1. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (2013) ได้อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ ความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการได้รับการบริการ ซึ่งสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของลูกค้าเมื่อได้รับการบริการจริง โดยมีการกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้านหลัก ดังนี้

1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง องค์ประกอบที่สามารถเห็นหรือสัมผัสได้จากการให้บริการ เช่น บรรยากาศของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ป้ายประกาศ เอกสาร ตลอดจนความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความพร้อมและความเอาใจใส่ของหน่วยงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

1.2 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ และตรงตามเวลาที่กำหนด รวมถึงการรักษามาตรฐานการบริการให้มีความสม่ำเสมอ การมีบุคลากรที่พร้อมให้บริการ และการจัดระบบข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการบริการที่รวดเร็วและเชื่อถือได้

1.3 การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หมายถึง ความตั้งใจในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอคอยเป็นเวลานาน พร้อมทั้งแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการ พนักงานควรมีทัศนคติที่ดี ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมและตรงจุด

1.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เพียงพอในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง พร้อมให้บริการด้วยความสุภาพ จริงใจ และมีความเป็นมืออาชีพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกปลอดภัยในคุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับ

1.5 ความเข้าใจและใส่ใจในลูกค้า หมายถึง การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้า ปฏิบัติต่อลูกค้าแต่ละรายด้วยความใส่ใจเสมือนคนในครอบครัว ให้ข้อมูลที่เหมาะสม ศึกษาและเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงใจและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Aday, L. A. and Andersen, R. (1975) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเน้นว่าความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการมีบทบาทสำคัญต่อการประเมินระบบบริการในแง่ของการเข้าถึงและประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยทั้งสองได้จำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความสุภาพ อรรถาธิบายดี มีท่าทีเป็นมิตร และแสดงความห่วงใยต่อผู้ใช้บริการอย่างจริงใจ ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ

2.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ หมายถึง ความสามารถของหน่วยบริการในการให้บริการแบบครบวงจรในสถานที่เดียว โดยผู้ใช้บริการสามารถรับบริการที่หลากหลายตามความต้องการ รวมถึงได้รับการติดตามผลและการดูแลอย่างต่อเนื่องจากผู้ให้บริการ



2.3 ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้ารับบริการ หมายถึง ระยะเวลาการรอคอยที่เหมาะสม การเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก และบรรยากาศของสถานที่ให้บริการที่เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายและได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพของกระบวนการให้บริการ รวมถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือผลลัพธ์ที่ได้รับจากการให้บริการ

2.5 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการรับบริการ โดยเน้นที่ความสมเหตุสมผล ความเป็นธรรมของราคา และการไม่เอาเปรียบผู้บริโภค

2.6 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นประโยชน์เกี่ยวกับการรับบริการ เช่น ขั้นตอนในการใช้บริการกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูลประกอบ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2567 จำนวน 8 แห่ง ทั้งสิ้น 3,186,470 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2567 จำนวน 400 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, p.727) และใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้มารับบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตอนที่ 2 เป็นคำถามคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นคำถามความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ คุณภาพภาพของเครื่องมือ พบว่า มีค่า IOC = 1.00 มีอำนาจจำแนกระหว่าง .255-.846 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.750

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย



5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ วิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ใช้การเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.88	0.66	มาก	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	0.86	มาก	4
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.92	0.77	มาก	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	4.01	0.49	มาก	1
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.58	0.62	มาก	5
โดยรวม	3.83	0.56	มาก	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.43) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.77) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.66) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.86) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

2. การศึกษาความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 2 ดังนี้



ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระดับความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสะอาดที่ได้รับการบริการ	4.01	0.59	มาก	3
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	3.76	0.56	มาก	5
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.89	0.74	มาก	4
4. ด้านอรรถาธิบายและความสนใจผู้ใช้บริการ	3.47	0.56	มาก	6
5. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.08	0.52	มาก	2
6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.17	0.49	มาก	1
โดยรวม	3.90	0.32	มาก	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.49) รองลงมาด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.52) ด้านความสะอาดที่ได้รับการบริการ ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.59) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.74) ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.56) ด้านอรรถาธิบายและความสนใจผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปรอิสระ	TAN	REL	RES	ASS	EMP	Y
TAN	1	-	-	-	-	-
REL	.595*	1	-	-	-	-
RES	.609*	.653*	1	-	-	-
ASS	.226*	.133*	.124*	1	-	-
EMP	.342*	.526*	.245*	.663*	1	-
Y	.334*	.425*	.326*	.326*	.289*	1

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .133-.663 ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. การศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.	β	t	Sig.
a ค่าคงที่	2.925	.104		28.075	.000
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.115	.038	.239	3.069	.002*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	.062	.026	.166	2.359	.019*
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	.137	.028	.330	4.806	.000*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	-.038	.040	-.059	-.956	.340
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	-.026	.028	-.050	-.921	.357

$R = .621, R^2 = .385$

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) โดยมีปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Y) เท่ากับ .385 ($R^2 = .385$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Y) ได้ร้อยละ 38.50 ผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ 1) ด้านการตอบสนองลูกค้า (RES) ($\beta = .330$) 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (TAN) ($\beta = .239$) 3) ด้านความน่าเชื่อถือ (REL) ($\beta = .166$) ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 2.925 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้ 1) สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = 2.925 + .137$ (ด้านการตอบสนองลูกค้า RES) + .115 (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ TAN) + .062 (ด้านความน่าเชื่อถือ REL) 2) สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = .330$ (ด้านการตอบสนองลูกค้า RES) + .239 (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ TAN) + .166 (ด้านความน่าเชื่อถือ REL) เมื่อ Y



และ Z = ผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.43) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.77) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.66) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.86) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.49) รองลงมาด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.52) ด้านความสะดวกที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.59) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.74) ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.56) ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .133-.663 ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 38.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามสมมุติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 1) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\beta = .330$) 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = .239$) 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = .166$) ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้



1. ด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจเป็นเพราะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 มีการตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และตรงกับความต้องการ กรณีผู้ใช้บริการมีข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัยได้รับการพิจารณาและให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับความใส่ใจ ได้รับการยอมรับในฐานะผู้รับบริการ นอกจากนี้ การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการดำเนินการตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็ว ความแม่นยำ และการให้บริการที่ตรงตามความต้องการเฉพาะตัว และเป็นรากฐานที่เอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้ใช้บริการ ตลอดจนเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสายตาของประชาชนและชุมชนโดยรอบอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับวิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจเป็นเพราะ ในบริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การที่สถานที่ทำการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกข้อมูลบริการอย่างชัดเจนมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน ตลอดจน มีพนักงานที่มีบุคลิกภาพดีและแต่งกายเรียบร้อย ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความเป็นมืออาชีพและความน่าเชื่อถือขององค์กร นอกจากนี้ การที่ลูกค้าสามารถมองเห็นหรือรับรู้ถึงมาตรฐานในการให้บริการผ่านสิ่งจับต้องได้ ยังช่วยลดความไม่แน่นอนในใจของผู้รับบริการ และส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ความเป็นรูปธรรมของการบริการจึงเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก็จะมีส่งผลต่อการเพิ่มพูนความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือในระยะยาว สอดคล้องกับวิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจเป็นเพราะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มีการยกระดับมาตรฐานสถานที่และรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับแนวคิด PEA 4.0 ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการที่ทันสมัย รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล โดยพัฒนาแนวทางการบริการใน 6 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1) ด้านความสะดวก มุ่งเน้นให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งแบบออนไลน์และออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ 2) ด้านความรวดเร็ว เน้นการให้บริการอย่างรวดเร็วตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหาของลูกค้าอย่างทันท่วงที และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด 3) ด้านความน่าเชื่อถือ มุ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการผ่านระบบที่มีประสิทธิภาพข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการที่ตรงตามมาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจและเชื่อถือได้ก่อนตัดสินใจใช้บริการ 4) ด้านความเป็นมิตร



ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยทัศนคติที่เป็นมิตร พร้อมให้คำปรึกษา และร่วมแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เสมือนเป็นเพื่อนคู่คิดของลูกค้า 5) ด้านความทันสมัย นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และตอบโจทย์การใช้ชีวิตของประชาชนในยุคดิจิทัล 6) ด้านความถูกต้อง ให้บริการด้วยข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็นส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแสงทอง สุขวาน (2567) พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ การตอบสนองลูกค้าและด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

การวิจัยนี้ พบว่า คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความน่าเชื่อถือ ทั้งสามปัจจัยสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 38.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการอย่างชัดเจน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยเน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่าย ควบคู่ไปกับการให้บริการที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลา พร้อมแจ้งเตือนล่วงหน้าในกรณีที่มีการดับไฟหรือซ่อมบำรุง นอกจากนี้ ควรให้ความสนใจในการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร เปิดช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย และปรับบริการให้ยืดหยุ่นตามความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้บริการ อีกทั้งควรมีระบบรับข้อร้องเรียนที่โปร่งใส และพัฒนาบริการเชิงรุกในพื้นที่ห่างไกลควบคู่กับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พัฒนาสร้างบรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการให้รู้สึกอบอุ่นและน่าเชื่อถือ ควรมีการตกแต่งสถานที่ให้บริการด้วยโทนสีที่เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ และมีพื้นที่รองรับการรอคอยที่สะดวกสบาย เช่น มุมรอคิวที่มีที่นั่งเพียงพอและมีการจัดวางสื่อให้ความรู้ หรือข้อมูลข่าวสาร เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ผู้บริการ ซึ่งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พัฒนากิจกรรมบุคลากรให้มีความรู้ด้านการจัดเก็บและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบมีความเข้าใจในนโยบายความปลอดภัยของข้อมูล การปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานระบบอย่างถูกต้อง และการระมัดระวังในการจัดเก็บหรือเปิดเผยข้อมูลลูกค้า เพื่อสร้างวินัยและลดความเสี่ยงจากความปลอดภัยของบุคลากรในการจัดการข้อมูล

1.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า สร้างระบบการให้ข้อเสนอแนะและการรับรู้การแสดงความกระตือรือร้น ควรสร้างระบบหรือช่องทางที่พนักงานสามารถรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าได้ง่าย เช่น แบบสอบถาม หรือการให้คะแนนบริการจากลูกค้า ซึ่งจะช่วย



ให้พนักงานได้รับผลสะท้อนกลับที่มีคุณค่าในการพัฒนาการบริการ นอกจากนี้ควรมีการชมเชยหรือให้รางวัลพนักงานที่แสดงความกระตือรือร้นและใส่ใจในการบริการลูกค้าอย่างชัดเจนเพื่อกระตุ้นแรงจูงใจ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พัฒนาและฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานในด้านการสื่อสารอย่างมืออาชีพ การตอบสนองต่อคำถามและข้อกังวลของลูกค้าอย่างรวดเร็วและชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณพนักงานมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง สร้างความมั่นใจในตัวพนักงานและองค์กร

1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ควรจัดให้มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้สะดวก เช่น เว็บไซต์ขององค์กร แอปพลิเคชันมือถือ อีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ โดยการแจ้งข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและในเวลาที่เหมาะสม เช่น การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของบริการ เวลาเปิด-ปิด หรือการบำรุงรักษาระบบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทันเวลา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหลากหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากหลายพื้นที่ หรือกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำไปใช้ในบริบทที่กว้างขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผลการวิจัย

2.2 ควรใช้เครื่องมือการวิจัยที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) แบบสอบถามออนไลน์ (Online surveys) หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติขั้นสูง เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้จากมุมมองที่หลากหลายและเพิ่มความแม่นยำในการสรุปผล นอกจากนี้ยังสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูล

2.3 ควรพิจารณาปัจจัยเพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อผลลัพธ์ของการวิจัย เช่น ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ หรือวัฒนธรรมที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง การพิจารณาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยทำให้ผลการวิจัยมีความรอบด้านและสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของข้อมูลได้ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2567). *การดำเนินงานผลิตไฟฟ้า ปี 2567*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2568, จาก

<https://www.egat.co.th>.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (2567). *รายงานข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนประจำปี 2567*.

อุบลราชธานี: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.pea.co.th>.

วิวัฒน์ อยู่พร้อม. (2564). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี*, 10(2), 27–38.

ศิริรักษ์ ภูทธิบุญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(2), 43–58.



- แสงทอง สุผาวัน. (2567). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สาขาย่อย) จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารวิจัยสังคมศาสตร์และการจัดการ*, 5(1), 112–125.
- Aday, L. A. and Andersen, R. (1975). A framework for the study of access to medical care. *Health Services Research*, 9(3), 208–220.
- Yamane Tamane. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (2013). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.