

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

SERVICE QUALITY AFFECTING USERS' SATISFACTION WITH THE PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY, PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ¹ และ สุธีมน ชมเชย¹

¹คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Theerasak Supprasert¹ and Suteemon chomchey¹

¹Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of
Technology Suvarnabhumi

(Received: February 23, 2021; Revised: September 29, 2021; Accepted: October 12, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ของ ผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น ตามความ สะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน T-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง อยู่ใน ระดับมากที่สุด ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากผลการทดสอบ ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการ ให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถ ในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ,ความพึงพอใจ,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the service quality factors, including service from the staff, location and environment, and accessibility of the users of the Provincial Electricity Authority, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 2) to study the satisfaction of the service users of the Provincial Electricity Authority, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, and 3) to study the quality of service affecting the

satisfaction of the service users of the Provincial Electricity Authority, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The study was a quantitative research. A questionnaire was used to collect data from 385 people who came to the Provincial Electricity Authority of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province by convenience sampling. The data were analyzed using descriptive statistics, frequency, percentage, mean, and standard deviation, T-test, One-Way ANOVA, and multiple regression analysis techniques.

The research findings indicated that the opinions on service quality factors, namely staff service, location and environment, and accessibility, were at the highest level. The level of opinion and satisfaction of the service users consisted of the convenience received from the service, the coordination of the service, the hospitality and the interest of the service users, which were at a high level. The results of the multiple regression analysis revealed that service quality factors, namely service from the staff, location and environment, and accessibility affected the user satisfaction of the Provincial Electricity Authority Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

Keywords : service quality, satisfaction, Provincial Electricity Authority

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง (วิกิพีเดีย, 2563) ครอบคลุมพื้นที่ประมาณร้อยละ 99 ของพื้นที่ประเทศทั้งหมด หรือประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร (มบุญ ใจชื่อ, 2560) ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 มีหน้าที่หลักในผลิตกระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการปรับโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านคุณภาพและบริการ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ PEA Digital Utility (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่, 2563)

ในปัจจุบันไฟฟ้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคน และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อภาคธุรกิจต่าง ๆ เป็นการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ เช่น การใช้ไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง เป็นต้น การใช้ไฟฟ้าในบริษัทหรือสถานประกอบการเพื่อการผลิตสินค้าหรือบริการ ตามโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมต่าง ๆ ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ เป็นต้น ภาครัฐให้บริการประชาชน ภาคเอกชนอาจเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ ส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้พลังงานไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ในส่วนภาคประชาชนทุกหลังคาเรือนล้วนแต่มี

เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นส่วนใหญ่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต เช่น หลอดไฟ พัดลม แอร์ โทรทัศน์ รวมถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านพลังงานกับประชาชนและสถานประกอบการที่อยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้ใช้บริการต้องการ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ที่จะได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

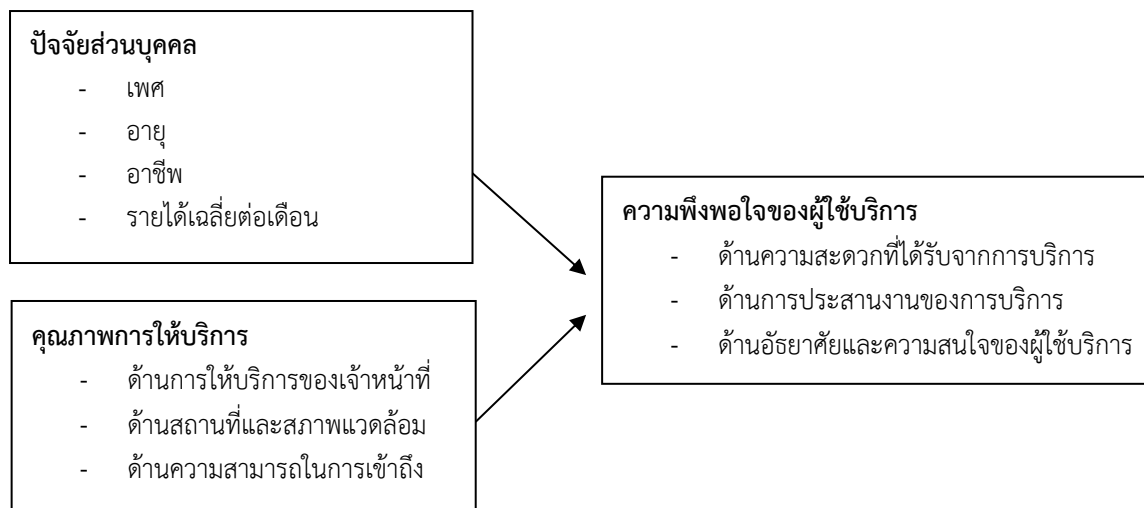
สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2 สถานที่และสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเข้าถึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ตามความสะดวก (Convenience Sampling) เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่าจำนวนชุดข้อมูลที่สามารถใช้ได้ มีจำนวน 385 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลเอกสารหนังสือ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับประเด็นเนื้อหาและขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้ที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) จำนวนคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4 ข้อ สถานที่และสภาพแวดล้อม 2 ข้อ ความสามารถในการเข้าถึง 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 3 ข้อ ด้านการประสานงานของการบริการ 2 ข้อ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ใช้บริการ 3 ข้อ จำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 เป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดย 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จากการตรวจสอบอยู่ระหว่าง 0.853-0.921 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง สามารถใช้เก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลตามสะดวก จากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยข้อมูลถูกเก็บรวบรวมในช่วงเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	202	52.47
หญิง	183	47.53
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	50	12.99
30-40 ปี	107	27.79
40-50 ปี	104	27.01
50-60 ปี	81	21.04
มากกว่า 60 ขึ้นไป	43	11.17
3. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	136	35.32
พนักงานบริษัทเอกชน	91	23.64
ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป	120	31.17
นิสิต/นักศึกษา	38	9.87
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	66	17.14
15,000 – 30,000 บาท	157	40.78
30,001 - 45,000 บาท	125	32.47
มากกว่า 45,000	37	9.61
รวม	385	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน จำแนกออกเป็น เพศชายจำนวน 202 คน ร้อยละ 52.47 และเพศหญิง จำนวน 183 คน ร้อยละ 47.53 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 107 คน ร้อยละ 27.79 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 104 คน ร้อยละ 27.01 50-60 ปี จำนวน 81 คน ร้อยละ 21.04 ต่ำกว่า 30 ปี 50 คน ร้อยละ 12.99 และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป 43 คน ร้อยละ 11.17 อยู่ในกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 136 คน ร้อยละ 35.32 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างทั่วไป จำนวน 120 คน ร้อยละ 31.17 พนักงานบริษัทเอกชน 91 คน ร้อยละ 23.64 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 38 คน ร้อยละ 9.87 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 157 คน ร้อยละ 40.78 รองลงมาคือ 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 125 คน ร้อยละ 32.47 ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 66 คน ร้อยละ 17.14 และมากกว่า 45,000 จำนวน 37 คน ร้อยละ 9.61

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม ด้านความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(n = 385)

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.4823	0.60981	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.1312	0.69901	มาก
ด้านความสามารถในการเข้าถึง	4.3991	0.62477	มากที่สุด
รวม	4.3375	0.55958	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.3375$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.4823$) รองลงมาคือด้านความสามารถในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.3991$) และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.1312$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(n = 385)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	4.1489	0.68995	มาก
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	4.3948	0.72437	มากที่สุด
3. ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ	4.1472	0.82020	มาก
รวม	4.2303	0.64747	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.2303$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 4.3948$) รองลงมาคือด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ($\bar{X} = 4.1489$) และด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.1472$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านความสามารถในการเข้าถึง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปร	EPSV	LCT	ABLT	STF	VIF
$\bar{X}$	4.4832	4.1312	4.3991	4.2303	
S.D.	0.60981	0.69901	0.62477	0.64747	
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (EPSV)	-	0.573**	0.690**	.0515**	2.119
สถานที่และสภาพแวดล้อม(LCT)		-	0.558**	0.590**	1.610
ความสามารถในการเข้าถึง (ABLT)			-	0.690	2.065
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (STF)				-	

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (EPSV) สถานที่และสภาพแวดล้อม (LCT) ความสามารถในการเข้าถึง (ABLT) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.558 – 0.690 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.8 ประกอบกับการพิจารณาค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.610–2.119 ซึ่งไม่เกิน 10

ตารางที่ 5 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่และสภาพแวดล้อม ความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ		T	P - Value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	1.002E-013	0.028	0.000	1.000
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.149	0.036	0.149	0.000*
2. สถานที่และสภาพแวดล้อม	0.492	0.035	6.957	0.000*
3. ความสามารถในการเข้าถึง	0.451	0.029	10.861	0.000*
Adjusted R Square	0. 534			

*ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 53.40 โดยพิจารณา จากค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.534 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ($\beta=0.149$, $P < 0.05$) หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขึ้นอยู่กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพราะ

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น เติบโตในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการ
ยอมรับสมมติฐาน 1

สถานที่และสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($\beta=0.492$, $P < 0.05$) หมายความว่า ความพึง
พอใจของผู้ที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขึ้นอยู่กับสถานที่และ
สภาพแวดล้อม เพราะได้มีการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ ยอมรับสมมติฐานที่ 2

ความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($\beta=0.451$, $P < 0.05$) หมายความว่า ความพึง
พอใจของผู้ที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขึ้นอยู่กับความสามารถในกา
เข้าถึงเพราะเมื่อเข้าสู่อาคารสำนักงาน จะพบจุดประชาสัมพันธ์จึงสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว
ยอมรับสมมติฐานที่ 3

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน
ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี อยู่ในกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ
ด้านความสามารถในการเข้าถึง และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ตามลำดับ
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ รองลงมาคือด้านความ
สะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ตามลำดับ
4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
และด้านความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายได้ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่พนักงานต้องมีความเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิบูลย์ เผือกขุย และศรัชัย ท้าวมิตร (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐ์ ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากการได้มีการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ อาคารจึงมีความสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีห้องสุขาที่สะอาดมากยิ่งขึ้น และมีพื้นที่กว้างขวางขึ้น มีสถานที่จอดรถมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ แจ่มใจดี และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ (2560) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The Style by TOYOTA พบว่า สมาชิกมีความคาดหวังและความพึงพอใจ เพราะสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของอภินันท์ จันตะนี และคณะ (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (0.691) อยู่ระดับค่อนข้างสูง

ด้านความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากมีขั้นตอนในการใช้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อน สถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางสะดวก และมีช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้าที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา นิยม (2557) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความสามารถในการเข้าถึงของลูกค้าย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติพล ภูตะโชติ (2561) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทประกันภัยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และ

สภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากพนักงานต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับแรก

1.2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เนื่องจากอาคารให้บริการควรมีความสะอาดอยู่เสมอ

1.3 ด้านความสามารถในการเข้าถึง เนื่องจากควรมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษากลุ่มผู้ใช้ไฟที่มีลักษณะเดียว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการว่าเหมือนกันหรือไม่

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่คาดว่าจะปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**, พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. (2563) **ประวัติความเป็นมา**. สืบค้นวันที่ 20 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.pea.co.th>.

จิตติมา นิยม. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณภัทร ภูนาขาว และทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. **วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**, 10(3), 240-253.

นิติพล ภูตะโชติ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไปรษณีย์ จำกัด สาขา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี**, 12(27), 85-96.

มนูญ ใจซื่อ. (2560). การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการของลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร : กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร. **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 6(3), 146-158.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). **การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2563, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค>.

- วิบูลย์ เผือกอุย และศรชัย ท้าวมิตร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. **วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ**, 6(10), 57-70.
- ศิริวรรณ แจ่มใจดี และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ชัย. (2560) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The Style by TOYOTA. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 7(3), 356-365.
- อภิรักษ์ จันทะนี และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์**, 7(1), 1-12.