

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา สามารถสรุปผลโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้ไฟที่มารับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปาง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา จำนวน 15,940 ราย

กลุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 390 คนซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จึงสร้างเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสอบถาม ผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถาม (questionnaire) เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5 point rating scale) ซึ่งเป็นไปตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล ในเขตอำเภอวังน้อย จำนวน 10 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามกับประชากรผู้ใช้ไฟ ในเขตตำบลนั้นๆ

2. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง คือแจกแบบสอบถามจำนวน 390 ฉบับไปยังกลุ่มตัวอย่างในที่ประชุมหัวหน้าหน่วยราชการ และสามารถรวบรวมคืนได้ จำนวน 390 ฉบับ

การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ของคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

3. ทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแบ่งเป็น 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพอสรุปได้ดังนี้

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.2 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดคือ ร้อยละ 36.5 อาชีพส่วนใหญ่รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 44.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ต่ำกว่า 500 บาท ซึ่งมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 10 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 10 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง

3 ลำดับแรกได้แก่ การจัดอาคารสำนักงานได้เหมาะสม ติดต่องานได้สะดวก รองลงมาคือ การคมนาคมสะดวก และมีเก้าอี้และสถานที่นั่งเพียงพอ

2.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับของความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย รองลงมาคือมีป้ายบอกถึงขั้นตอนการให้บริการ และมีพนักงานรับโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง

2.3 ด้านความสามารถ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ได้เป็นที่พอใจ และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ

2.4 ด้านความสุภาพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงาน แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างให้เกียรติและเต็มใจ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ รองลงมา คือพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และพนักงานมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ

2.6 ด้านความไว้วางใจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3

ลำดับแรกได้แก่ พนักงานเก็บความลับและข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือมีการบริการอย่างถูกต้องตรงตามสัญญา และมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2.7 ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามุ่งต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานให้บริการตรงต่อเวลา รองลงมา พนักงานสนใจ ตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาด ในการให้บริการ และผู้ใช้ไฟมีทางเลือกในการขอรับบริการ

2.8 ด้านความปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามุ่งต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการออกไปเสริ้รับเงินทุกครั้ง รองลงมา คืออาคารสำนักงานมีความปลอดภัย และมีพนักงานรักษาความปลอดภัย

2.9 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามุ่งต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่ การใช้บริการทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดีมี คุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ รองลงมาคือการกำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมี ความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับ และสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้

2.10 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามุ่งต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูง 3 ลำดับแรกได้แก่ มีช่องทางเลือกในการให้บริการหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น รองลงมา คือมีระบบที่รับฟังความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป และพนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความ พึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามุ่งต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยจำแนกออกเป็น เพศ

อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ในรายด้านจำนวน 10 ด้านตลอดจนภาพรวม โดยนำเสนอ ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ในด้านการตอบสนองลูกค้ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และในด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ไฟการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อย ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านความสุภาพ และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านความสุภาพ และด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ไฟ ที่มีอาชีพแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในส่วนที่เหลือไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการติดต่อสื่อสาร

และด้านความสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ส่วนด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยแตกต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยสูงสุด ลำดับที่สองคือด้านความน่าเชื่อถือ และลำดับที่สามคือด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และในด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับผู้ใช้ไฟมีน้อย สอดคล้องกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273) ที่กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสาร หมายถึงการหมั่นให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

1.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่าการเข้าถึงลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับองค์กรที่ให้บริการ ทั้งด้านการจัดอาคารให้เหมาะสม การคมนาคมสะดวก บริการด้วยความรวดเร็วมีสถานที่นั่งเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุภา เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 215) ที่กล่าวไว้ว่า การเข้าถึงลูกค้าคือการบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

1.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า การติดต่อสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับประชาชนในอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเหมาะสมกับเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน คือมีป้ายบอกขั้นตอนการบริการ พนักงานมีคำพูดไพเราะเข้าใจง่าย มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ และมีตู้รับฟังความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273) ที่กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสาร คือการหมั่นให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและอาจหมายถึง บริษัทจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับผู้บริโภคต่างกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

1.3 ด้านความสามารถ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ทำให้กับประชาชนผู้รับบริการเป็นไปอย่างเต็มความสามารถ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ บริการได้รวดเร็ว สามารถชี้แจงแก้ไขปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับพาราสุรามาน, ซีธัมมิล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, pp. 20-22) ที่กล่าวไว้ว่า ความสามารถของผู้ให้บริการ คือผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้งานด้านการบริการมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านความสุภาพ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า กิริยาอาการที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่กระทำต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นไปอย่างสุภาพแต่งกายสะอาดเรียบร้อยช่วยเหลือเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530, หน้า 58) ที่กล่าวไว้ว่า ความมีอัธยาศัยนอบน้อม คือความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อม เป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนผู้มารับบริการ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ อดทนและมีเครื่องใช้ที่ทันสมัย บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273) ที่กล่าวไว้ว่า ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพเกี่ยวข้องกับผลงาน ความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความ

เชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยต้องรักษามาตรฐาน ในการให้บริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ

1.6 ด้านความไว้วางใจ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนผู้มารับบริการ คือมีการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ถูกต้องตรงตามกำหนดเวลาและสัญญา และสามารถเก็บความลับข้อมูลผู้ใช้ไฟได้เป็นอย่างดี ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องการเป็นอย่างสูง ซึ่งสอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273) ที่กล่าวไว้ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้เกี่ยวกับความมีคุณค่าน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้ สัมพันธ์กับการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้อง

1.7 ด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถให้การบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี พนักงานมีเพียงพอกับปริมาณงาน ตรงต่อเวลาสนใจตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาด มีทางเลือกในการขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับชูชัย สมิทธิไกร (2538, หน้า 13-14) ที่กล่าวไว้ว่า การตอบสนองคือการทำผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การเรียกผู้รับบริการโดยเร็ว และการบริการตรงเวลา

1.8 ด้านความปลอดภัย ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ความปลอดภัยหรือแสดงความปลอดภัยให้ประชาชนผู้มารับบริการได้ประจักษ์ คือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง มีที่จอดรถที่สะดวกปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับวรรณลักษณ์ ดุลยากุล (2542, หน้า 16) ที่กล่าวไว้ว่า ความปลอดภัย คือ ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

1.9 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้สร้างการบริการให้ประชาชนผู้มารับบริการรู้จักถึงความสามารถในการให้บริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพในการให้บริการได้ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เมื่อมีการดับไฟและได้รับการบริการที่ติดตามที่ประชาสัมพันธ์เอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273) ที่กล่าวไว้ว่าบริการที่เป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ในการประเมิน

คุณภาพบริการ การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ทำให้ บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถเห็น และสัมผัสจับต้องได้

1.10 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยแสดงว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเข้าใจและรู้จักลูกค้า คือการให้บริการที่เท่าเทียมกัน มีระบบสำรวจและรับฟังความคิดเห็น มีช่องทางในการให้บริการหลายวิธี เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271-273) ที่กล่าวไว้ว่าการเข้าใจและรู้จักลูกค้าจะเกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับนางเยาว์ กิจที่พึง (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ผู้ใช้ไฟที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับนางเยาว์ กิจที่พึง (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ใช้ไฟการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ วาสิณี ชัมสือ (2547, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในสถานประกอบการ จังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานประกอบการ ในจังหวัดระยองแตกต่างกัน และสอดคล้องกับนงเยาว์ กิจที่พึง (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามอาชีพ ผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อย ที่มีอาชีพแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน และสอดคล้องกับนงเยาว์ กิจที่พึง (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับนงเยาว์ กิจที่พึง (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2.6 จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับตำราศักดิ์ ดันรัตน์กุล (2537, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้านผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อคิดและแนวทางสำหรับการบริหารงานขององค์กร ดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า การมีช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จึงควรจัดให้มีการบริการในวันหยุด และช่วงพักเที่ยง ปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และฝึกอบรมพนักงานให้มีความชำนาญ เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ท้นต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟ

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เอกสารแผ่นพับมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จึงควรเร่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ผู้ใช้ไฟทราบเพิ่มขึ้น และให้พนักงานรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข

3. ด้านความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสามารถในการชี้แจง อธิบายตอบข้อสงสัยในทุกประเด็นปัญหา ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ

วังน้อย จึงควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ และสามารถตอบปัญหาหรือข้อสงสัยทุกประเด็น ให้ผู้ใช้ไฟเกิดความพึงพอใจ

4. ด้านความสุภาพ ผลการวิจัยพบว่า ความสนใจ เอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ยังมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จึงควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความกระตือรือร้น สนใจ เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรอบรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ของการไฟฟ้าครบทุกประเภทมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จึงควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการบริการ ที่มีอยู่ ของการไฟฟ้าครบทุกประเภท เพื่อสามารถอธิบายและชี้แจงผู้ใช้ไฟได้

6. ด้านความไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการตรงตามเวลา และสัญญาที่กำหนดไว้มีความพึงพอใจน้อยสุด ดังนั้นการให้บริการทุกอย่างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จึงควรดำเนินการให้ตรงตามเวลา และสัญญาที่กำหนดไว้

7. ด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า พนักงานยังไม่เหมาะสมกับปริมาณงานมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ควรจัดพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน และให้มีการบริการได้อย่างทั่วถึง

8. ด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า ด้านข้อสงสัยในการให้บริการเกี่ยวกับวิธีคิด และขั้นตอนในการให้บริการผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จึงควรมีการให้บริการ และตอบข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟให้ปราศจากข้อสงสัยในการให้บริการ

9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผลการวิจัยพบว่า การรับข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ครบถ้วนผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จึงควรให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับทราบเมื่อมีการดับไฟ หรือมีข่าวสารเพิ่มเติม ด้วยวิธีต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น

10. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า การพูดคุยหยอกล้อหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจน้อยสุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยจึงเห็นควรชี้แจงอบรมพนักงานไม่ให้พูดคุยกัน หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เพราะทำให้เสียเวลาในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ผู้สนใจสามารถทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของการใช้ไฟ โดยจำแนกตามประเภทผู้ใช้ไฟ ที่อยู่อาศัยและโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ และนำมาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ผู้สนใจสามารถทำการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่ดี