

# คุณภาพในการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี

## Quality of Service Customers of the PEA. Udonthani

*สมเกียรติ อนุวัฒน์มงคล\*, รศ.ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักรักษ์\*, ผศ.ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ\*\**

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อร้องเรียนของลูกค้า ผ่าน คอนเซนเตอร์ 1129 ประจำปี พ.ศ. 2557 ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และคุณภาพในการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตจังหวัดอุดรธานี อำเภอเมือง อำเภอหนองวัวซออำเภอกุดจับ อำเภอบ้านผือ อำเภอน้ำโสม อำเภอนายูง จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า  $t - test$  ,  $F - test$  และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ กฟภ.

\*หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

\*\*อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### Abstract

This research aim to study the customers' complaints through Call Center number 1129 in 2014 which affected to image and services quality of Provincial Electricity Authority in Udon Thani Province. The sampling in this research are peoples who live in Muang District, Nongwuasor District, Koodjab District, Banpuea District, Namsom District and Nayong District, Udon Thani Province there are 398 people. The research method is questionnaire and data analysis with SPSS for Windows. The statistic in this research which are percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's Correlation Coefficient.

The research result showed that

1. The customers gender both with male and female sex are showed that customers services quality of the Provincial Electricity Authority are not different in the overall picture with statistical significance at the level of 0.05.

2. Customers who difference ages, education and occupation in the overall picture has opinions related with different quality in overall picture.

**Keywords:** Participation in Service Quality Development

## บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2503 มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบรวม 74 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นครนนทบุรี และสมุทรปราการ ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 13 ล้านครัวเรือน และมีอัตราการเพิ่มของผู้ใช้ไฟเฉลี่ยต่อปีประมาณร้อยละ 5.8 มีพนักงานทั้งหมดประมาณ 26,250 คนกระจายอยู่ในการไฟฟ้าต่างๆทั่วประเทศ ผลประกอบการในปี พ.ศ. 2548 มีรายได้ทั้งหมด 213,783 ล้านบาท มีกำไรสุทธิ 13,851 ล้านบาท (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2549 ก : 2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่เลขที่ 92 ถนนศรีชมชื่น ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เป็นการไฟฟ้าชั้น 2 สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุดรธานี มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 84 คน (ไม่รวมต่างอำเภอ) เป็นหน่วยงานที่จำหน่ายกระแสไฟฟ้า ให้กับประชาชน ในพื้นที่รับผิดชอบ 6 อำเภอ ดังนี้

1. อำเภอเมืองอุดรธานี
2. อำเภอบ้านผือ อำเภอน้ำโสม อำเภอนาขุง

(รวมเป็นการ จุบรวมงานเดียวกัน เนื่องจาก อำเภอนาขุง อำเภอน้ำโสม เป็นอำเภอเล็กมาก)

3. อำเภอหนองวัวซอ

4. อำเภอกุดจับ

ประเด็นปัญหาในการศึกษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี มุ่งเน้นเพิ่มคุณภาพในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น ทั้งผลิตภัณฑ์ การบริการ และการแก้ปัญหาในการใช้ไฟฟ้า

เมื่อมีความต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ตามรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี 2557 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี อาจจะไม่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทันท่วงที ทำให้ลูกค้าร้องเรียนผ่าน คอนเซนเตอร์ 1129 ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี อาทิเช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเช่น พนักงานมีน้อยไม่เพียงพอให้บริการล่าช้าไม่สะดวกการขอใช้บริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของผู้ขอใช้บริการ

ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ เช่น พนักงานมีความรอบคอบในการทำงานตั้งแต่การติดต่อสอบถามการจัดคิวในเรื่องการขอใช้บริการการจัดคิวในเรื่องการชำระค่าบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้เช่นทอนเงินถูกต้อง

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังต้องพัฒนาบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้มากที่สุด ให้คำแนะนำการจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและดูแลผู้ใช้บริการอย่างดี ควรเร่งปรับปรุงขยายสาขารับจ่ายเงินนอกเขตควรส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมอบรมพัฒนาความรู้

ความสามารถอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการผู้ใช้อย่างเต็มที่

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เช่น ชาวสารต่างๆเกี่ยวกับองค์กรควรให้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและเพียงพอมีการจัดพนักงานประชาสัมพันธ์ คอยอำนวยความสะดวกและมีความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดโดยมีการ ประเมินผลการทำงานของพนักงานจากข้อเสนอแนะ จากผู้ให้บริการกับองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เช่น การเปิด - ปิดให้บริการตรงตามเวลาจัดให้มีพนักงานอยู่เวร ปฏิบัติงานในช่วงพักกลางวันจัดพนักงานแนะนำการ กดบัตรคิวและแนะนำช่องการรับชำระค่าบริการเพื่อความ สะดวกแก่ผู้มารับบริการโดยมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับช่วงเวลาในการให้บริการและมีการพัฒนา คุณภาพบริการให้ได้ดีสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ค้นคว้าจึง สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ผู้ค้นคว้าหวังว่าผลจาก การศึกษารั้งนี้จะเป็นข้อมูลเสนอให้กับการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี เพื่อนำไปพิจารณาวางแผน ปรับปรุงพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ อันจะ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด อุดรธานี และประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่ดี ในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟต่อ คุณภาพในการให้บริการลูกค้า จำแนกตาม เพศ อายุ

อาชีพรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ค่าไฟฟ้าต่อ เดือน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพใน การให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด อุดรธานี

3. เพื่อแก้ปัญหา ลูกค้าร้องเรียนการใช้ไฟ ผ่าน คอนเซนเตอร์ 1129 ประจำปี 2557 ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ค้นคว้า ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการลูกค้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานีโดยแยกประเด็นที่ จะทำการศึกษา ประกอบด้วย

1.1 ศึกษาความแตกต่างของเพศ อายุ อาชีพรายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ค่าไฟฟ้าต่อ เดือนมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการลูกค้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2 ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการ ให้บริการ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความ เชื่อถือได้และไว้วางใจด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ) มีผลต่อคุณภาพในการ ให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ใช้ ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6 อำเภอ คือ อำเภอเมืองอุดรธานี อำเภอหนองวัวซอ อำเภอกุมเจ็ด อำเภอบ้านผือ อำเภอน้ำโสม อำเภอ นา ยูง จำนวน 140,314ราย

### 3. ขอบเขตตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรของกลุ่มประชากรของคุณภาพในการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ค่าไฟฟ้าต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ) มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 4. ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนธันวาคม 2557 – เดือนพฤษภาคม 2558

## การทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการ

#### 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 อรรถราชฤทธิ์ (2541 : 14-15) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการคือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยมีความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับบวรลักษณ์บุษง (2541 : 11) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการหมายถึงกิจกรรมที่บุคคลปฏิบัติและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในขณะเวลาหนึ่งเป็นสิ่งที่

ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ

2.2 สมิตส์ชญกร (2546 : 173) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการคือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

2.3 บุญเรืองไตรเรืองวรรณ (2542 : 159) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการคือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งทางด้านความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

2.4 วีระพงษ์เฉลิมจิระวัฒน์ (2539 : 42 – 43) กล่าวถึงคุณลักษณะของงานบริการที่ดี 7 ประการ

2.5 สมิตส์ชญกร (2546 : 175) ได้กล่าวว่า บริการซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลายหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับทั่วไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาลูกค้าร้องเรียนการใช้ไฟ ผ่าน คอนเซนเตอร์ 1129

ประจำปี 2557 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี กลุ่มประชากรของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัย ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 6 อำเภอ คือ อำเภอเมืองอุดรธานี อำเภอหนองวัวซอ อำเภอกุดจับ อำเภอบ้านผือ อำเภอน้ำโสม อำเภอนาขึง จำนวน 140,314 ราย

## 2. ขั้นตอนการวิจัย

2.1 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน .05 โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

สูตร

เมื่อ n แทน จำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

E แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = .05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

แทนค่า

### 2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	พื้นที่	จำนวนประชากร 31 ม.ค. 2558	กลุ่มตัวอย่าง
1	อำเภอเมืองอุดรธานี	61,991	100
2	อำเภอหนองวัวซอ	14,970	100
3	อำเภอกุดจับ	16,056	100
4	อำเภอบ้านผืออำเภอน้ำโสม อำเภอนาขึง	47,297	100
รวม		140,314	400

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย จะ เก็บ รวบรวม ข้อมูล จาก แบบสอบถาม ผู้ใช้ไฟ จำนวน 400 ชุด

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

4.2 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical package Of Social Science (SPSS) for Windows Version 11.0 เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเขียนข้อเสนอแนะ

4.3 การวิเคราะห์ ข้อมูล ที่ได้ จาก แบบสอบถามปลายเปิด(Open ended) ผู้ค้นคว้า นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

## ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.3 ส่วนมากมีการศึกษาปริญญาตรี 31.7 มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อาชีพอิสระมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.1 และส่วนมากใช้ไฟไม่เกิน 500 บาทต่อเดือน

1. ระดับคุณภาพให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้จากองค์ประกอบในการทำงาน 5 ด้านแต่อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านกายภาพ และอยู่ในระดับมากมี 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่

1.1 ด้านลักษณะกายภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เทคโนโลยี การจดหน่วยการใช้ไฟด้วยคอมพิวเตอร์ค่าเฉลี่ย 4.69

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 คือ แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือคือ องค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติ คือการบริการที่เที่ยงธรรม ในการใช้วีจาวนญาณเยี่ยงผู้ประกอบการอาชีพที่พึงปฏิบัติและผู้บริหารแสดงออกให้เป็นที่ประจักษ์ว่าองค์กรยึดมั่นในจริยธรรมอย่างเคร่งครัด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการที่สัญญาไว้ เนื่องจากขาดอัตรากำลัง แต่ผู้บริหารส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบตามมาตรฐานที่กำหนด

1.3 ด้านการตอบสนอง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.23 คือ ท่านได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน เช่นเรียงลำดับตามคิว องค์กรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การทำงานให้มีความเท่าเทียมกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 คือ มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด คือองค์กรได้กำหนดแนวทางการฝึกอบรม ทบทวนวิธีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ โดยระบุไว้ในโครงสร้าง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ โดยอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

1.5 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.31 คือ ข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียนของ

ท่านได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.21 คือ ให้ความสนใจเป็นการส่วนตัว

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และค่าไฟฟ้าต่อเดือนสรุปผลได้ ดังนี้

2.1 เพศชายกับเพศหญิง มีระดับ คุณภาพให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ลูกค้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกันในภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.3 ลูกค้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในภาพรวมมีความคิดเห็น คุณภาพให้บริการลูกค้า ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกันในภาพรวม

## อภิปรายผล

ความคิดเห็นของประชาชน (ผู้ใช้ไฟ) ในเขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี มีการให้บริการที่มีคุณภาพด้านกายภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การตอบสนองอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก และ ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี มีความพร้อมในด้าน การให้บริการประชาชนเกือบทุก

ด้าน แต่ด้านการให้ความมั่นใจ น้อยที่สุด สอดคล้องกับ นางสาวอุไร ดวงระหว้า (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวม แตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ดังนั้น เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า การบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีส่วนใหญ่ ยังขาดประสบการณ์การสั่งการ ไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม ไม่มีการซักซ้อมให้ตรงกันก่อนการปฏิบัติงาน อาจยากเกินไปต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และเนื่องจากอาจมีผู้สั่งการมากกว่า 1 คน สั่งการไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอาจจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน เสียขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อมองในภาพรวม การให้บริการลูกค้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการวางที่ดีโดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติและแผนงานรวมไว้อย่างชัดเจน มีการจัดองค์การ โดยการแบ่งงานชัดเจนตรงตามความรู้ความสามารถ ความถนัดและความสนใจ มีการจัดคนเข้าทำงานโดยวิธีสอบแข่งขันและสอบคัดเลือก มีการอำนวยการ การติดต่อสื่อสาร การสั่งงานอย่างชัดเจน มีเทคนิคในการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน มีการประสานงานที่ดี โดยใช้ลายลักษณ์อักษรและวาจาตามความเหมาะสม มีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนและองค์กรภายนอกทราบตามระเบียบ และมีการจัดทำงบประมาณที่ดีเป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการจัดงบประมาณนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านการ

วิเคราะห์มาตั้งงบประมาณ และสามารถจัดทำงบประมาณเสร็จสมบูรณ์ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ความคิดเห็นของประชาชน ในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีมีความเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีผลสำเร็จของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นที่น่าพึงพอใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนของระเบียบถูกต้องครบถ้วน ทันเวลาตามที่กำหนด มีการแบ่งงานกันตรงตามสายงานและปริมาณงานที่เหมาะสม มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า และยังสามารถปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า การให้บริการลูกค้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี โดยรวม ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการบริหาร การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน ความสัมพันธ์กับการทำงานด้านบริการลูกค้า กล่าวคือ เมื่อมีการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าออกไปมากขึ้นประชาชนใช้ไฟมากขึ้น และมีโรงงานอุตสาหกรรมมากขึ้น แต่ละโรงมีการใช้ไฟ

เพิ่มมากขึ้น ปริมาณงานเพิ่มขึ้น นักบริหารงานที่ดีก็ควรที่จะมีการจัดองค์การให้เข้ากับสภาวะปัจจุบัน มีการจัดหาคนเข้าทำงานตามความเหมาะสม เพียงพอต่อปริมาณงาน และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจากการศึกษาพบว่า

1.1 ข้อระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานใน ปัจจุบันมีความยุ่งยากซับซ้อน ยากต่อการปฏิบัติ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงาน บางครั้งยังศึกษาไม่เข้าใจและต้องได้ปฏิบัติ นำไปสู่การกระทำผิดทั้งตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ ส่งผลทำให้การบริหารงานให้คุณภาพบริการลูกค้าลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ก่อนที่จะประกาศใช้

ระเบียบ กฎเกณฑ์ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้า ควรจัดให้มีการประชุมสัมมนา ชี้แจง ทำความเข้าใจ ฝึกปฏิบัติ ให้เกิดความเข้าใจเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้การบริหารงานมีรัดกุม ปฏิบัติแล้วให้ถูกต้องตามระเบียบ เกิดความโปร่งใส นำไปสู่การเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้าเพิ่มขึ้นในอนาคตต่อไป

1.2 บริเวณสำนักงานควรมีการจัดสวนหย่อมที่สะอาดสวยงาม มีที่นั่งรอคิว ไว้เพียงพอมีป้ายอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน

1.3 ในส่วนที่เกี่ยวกับพนักงาน ควรเน้นให้มีการสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ให้บริการตรงตามเวลาที่ลูกค้าที่ต้องการ สัญญาที่ให้ไว้ มีความสุภาพพูดจาไพเราะ

## เอกสารอ้างอิง

- ณรงค์ชัย เบ็ญภิระ. (2549). คุณภาพการให้บริการ ของสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรกิตินวรัตน์ณอยุธยา. (2549). การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเกียรติชีวะตระกูลกิจ. (2544). การวางแผนและควบคุมทางการตลาด. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภราดร แซ่มสู่น. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการรถตู้ร่วมบริการสาธารณะ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วนิดา ด้วงอิน. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิฑูรย์สิมะโชคดี. (2541). TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : ทีพีเอฟบลิตซิ่ง.
- วีระรัตน์กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ท็อปจำกัด.

สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สาลี ผ่องสว่าง. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกรณีศึกษาโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรชร อาชาฤทธิ์. (2541). ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.