

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

**Service Quality Affecting the Satisfaction of Retail Customers of the Provincial
Electricity Authority, Nam Phong Branch, Khon Kaen Province.**

พชพร วงศ์คำ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการรายย่อย จำนวน 385 คน ซึ่งได้มาจากการใช้สูตรคอแควน (W.G.Cochran, 1997) แล้วนำข้อมูลที่ได้รวบรวมจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและใส่ใจผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ABSTRACT

This research consists purposes were to compare the level satisfaction of retail customers of the Provincial Electricity Authority, Nam Phong Branch, Khon Kaen Province classified by personal factors. To study service quality affecting the satisfaction of retail customers of the Provincial Electricity Authority, Nam Phong Branch, Khon Kaen Province. This is a quantitative research study. The research instrument used is a questionnaire, and the sample group consisted of 385 retail customer, determined using the Cochran formula (W.G.Cochran, 1977). The collected data from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results found that the retail customers of the Provincial Electricity Authority, Nam Phong Branch, Khon Kaen Province overall, by gender, age, education level and occupation difference, have no difference in satisfaction level. The service quality affecting the satisfaction of retail customers of the Provincial Electricity Authority, Nam Phong Branch, Khon Kaen Province, including Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, Statistically at .05 level.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Provincial Electricity Authority

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานที่ให้บริการกับประชาชนต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการภายใน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน เกิดเป็นการบอกต่อแบบปากต่อปากทำให้หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ การให้บริการจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ และพยายามทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานให้มากที่สุด การให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการจะส่งผลต่อการเกิดทัศนคติที่ดี เกิดการเรียนรู้ และเกิดพฤติกรรมการตัดสินใจกลับมาใช้บริการในอนาคต (อนุวัติ สงสม, 2557) หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่มีงานบริการประชาชน เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ต้องมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการของภาครัฐ การให้บริการของทุกหน่วยงานต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความ

เชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2568)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงมหาดไทย โดยมีภารกิจ ผลิต จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดูแลให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงภาคอุตสาหกรรม ทั้ง 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุดรธานี มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบระบบจำหน่ายไฟฟ้าและให้บริการประชาชนครอบคลุมประเภทของงานบริการ ได้แก่ งานบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ค่าบริการค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานบริการขอใช้ไฟฟ้า ขอเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์ ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า งานบริการขอขยายเขตระบบไฟฟ้า งานบริการรับแจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า งานบริการด้านการร้องเรียน การเสนอแนะในการให้บริการของหน่วยงาน และงานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ จากข้อมูลสถิติรายงานจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการพบปัญหาของการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า พฤติกรรมพนักงาน การจดหน่วย/แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และการถูกงดจ่ายไฟฟ้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2568) ซึ่งยังมีจำนวนข้อร้องเรียนเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงแม้จะลดลง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีนโยบายให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยงาน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อหน่วยงาน อีกทั้งเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์เพื่อพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 2 ข้อ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพการบริการ ตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988 มีตัวแปรองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance) 5. ความเข้าใจและใส่ใจผู้ให้บริการ (Empathy)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Millet, J.D., 2012 มีตัวแปรองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ทันต่อเวลา (Timely Service) 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่อเนื่อง (Continuous Service) 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive Service)

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรายย่อยสัญชาติไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการรายย่อยสัญชาติไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) โดยใช้สูตรของคอคแอรน (W.G.Cochran, 1997) มีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability) วิธีแบบสะดวกกับผู้มาใช้บริการ จำนวน 385 ตัวอย่าง

3. ขอบเขตพื้นที่ที่จะศึกษา

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาประชาชนสัญชาติไทยที่ใช้บริการงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น

4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ.2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้คิดค้นเครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ สำหรับการประเมินการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โดยเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการนี้เรียกว่า “SERVQUAL scale” มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏผ่านการรับรู้ มองเห็น สัมผัสได้จากประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย 2) สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน 3) การตกแต่งสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม 4) บุคลากรผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย

1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ตามที่ได้สัญญาไว้ รวมถึงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ผิดพลาด และยึดมั่นในมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

1.3 การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความกระตือรือร้นและความเต็มใจของผู้ให้บริการในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที รวมถึงการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูล ช่วยแก้ไขปัญหา และการตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสะท้อนถึงความใส่ใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรผู้ให้บริการในการสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยอาศัยการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และการมีมารยาท รวมถึงความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กรที่ได้รับการยอมรับในด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.5 ความเข้าใจและใส่ใจผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง การที่บุคลากรผู้ให้บริการสามารถเข้าใจในความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยแสดงออกถึงความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญอย่างใกล้ชิด และการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร และช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (2012) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า เป็นการสะท้อนถึงระดับประสิทธิภาพขององค์กรในการจัดให้มีการบริการที่

ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนอย่างเหมาะสม โดยแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.1 การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายความว่า การให้บริการที่ตั้งอยู่บนหลักการแห่งความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน โดยผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับสิทธิในการเข้าถึงงานบริการตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีเลือกปฏิบัติหรือการกีดกันด้วยเหตุผลใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ เชื้อชาติ หรือสถานะทางสังคม

2.2 การให้บริการที่ทันเวลา (Timely Service) หมายความว่า ความสามารถของผู้ให้บริการในการดำเนินงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการบริการอย่างเคร่งครัด เช่น การดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ 3 วันทำการ หรือ 7 วันทำการ ซึ่งจะช่วยลดความล่าช้าและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.3 การให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) หมายความว่า ความพร้อมขององค์การในการจัดสรรทรัพยากรดำเนินงานบริการให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านจำนวนของช่องทางให้บริการ จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการที่เอื้อต่อการเข้าถึงงานบริการได้อย่างสะดวก

2.4 การให้บริการที่ต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายความว่า การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก องค์การผู้ให้บริการต้องไม่หยุดชะงักการให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร และต้องดำเนินการให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบ

2.5 การให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive Service) หมายความว่า การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพแม้จะอยู่ภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือจำนวนของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการรายย่อยสัญชาติไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการรายย่อยสัญชาติไทยที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 385 คน โดยการสุ่ม

หาขนาดกลุ่มตัวอย่างของคอแครน (W.G.Cochran, 1997) และใช้การสุ่มแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยวิธีการแบบสะดวก (Convenience sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 0.989 และมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.965

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ และสรุปผลเป็นคำร้อยละ การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร โดยใช้ค่า t-test สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ด้วยค่า F-test สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่มใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้วิธีการ Scheffe Analysis การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล จากผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 389 คน พบว่า ผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.80 มีอายุระหว่าง 51 -60 ปี ร้อยละ 34.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 62.70 ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 28.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 41.60

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .398) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .398) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .417) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .479) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .515)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .438) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เสมอภาค ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .482) รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .524) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .509) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .505)

4. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

4.1 ผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหน้าพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง (SS)	องศาอิสระ (df)	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (MS)	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการที่เสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.076	3	.692	3.021	.030*
	ภายในกลุ่ม	88.168	385	.229		
	รวม	90.243	388			
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.021	3	.674	2.671	.047*
	ภายในกลุ่ม	97.119	385	.252		
	รวม	99.140	388			
3. ด้านการให้บริการที่เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	3.580	3	1.193	4.468	.004*
	ภายในกลุ่ม	102.851	385	.267		
	รวม	106.431	388			
4. ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.433	3	.811	3.184	.024*
	ภายในกลุ่ม	98.077	385	.255		
	รวม	100.510	388			
5. ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	5.116	3	1.705	7.033	.000*
	ภายในกลุ่ม	93.361	385	.242		
	รวม	98.477	388			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.742	3	.914	4.905	.002*
	ภายในกลุ่ม	71.743	385	.186		
	รวม	74.485	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่าโดยภาพรวมผู้ให้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ทันเวลา (Timely Service) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เพียงพอ (Ample Service) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ต่อเนื่อง (Continuous Service) และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive Service) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 2 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.753	.177		4.246	.000*
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	.015	.047	.018	.331	.741
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	.175	.065	.159	2.669	.008*
3. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness)	.162	.057	.177	2.827	.005*
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance)	.228	.069	.216	3.318	.001*
5. ความเข้าใจและใส่ใจผู้ให้บริการ (Empathy)	.230	.068	.225	3.366	.001*
R	.709				
R Square	.503				
Adjusted R Square	.496				
Std. Error of the Estimate	.311				
F-ratio	77.370	(.000*)			
ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อย					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 แสดงว่าคุณภาพการบริการ อธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 50.30 ($R^2 = .503$) และเมื่อพิจารณาอิทธิพลของคุณภาพการบริการแต่ละตัวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Assurance) และด้านความเข้าใจและใส่ใจผู้ให้บริการ (Empathy) ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ได้มีการยกระดับมาตรฐานของการให้บริการที่ถูกต้อง มีความสม่ำเสมอ และมีความเชื่อถือได้ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าหน่วยงานสามารถรักษาความสม่ำเสมอของการให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น การให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ และการให้บริการด้านคำร้อง ที่สามารถให้บริการได้ตรงตามมาตรฐานของการบริการ การมุ่งเน้นพัฒนาประสิทธิภาพของการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยการเร่งปรับปรุงระบบจำหน่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อรองรับการใช้กระแสไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคต อีกทั้งยังได้พัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับแนวคิดของ PEA 4.0 ได้มุ่งเน้นการให้บริการที่มีความทันสมัยและสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับจักรกริธการะเกต (2568) ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 38.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ได้ส่งเสริมให้พนักงานผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องหรือข้อร้องเรียน การที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนานเมื่อติดต่อหน่วยงานและได้รับการจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่ครั้งแรกสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและความใส่ใจในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ว่าตนได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับจิตติสุตา จันทร์อ่อน (2568) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท เจแอนด์ที เอ็กซ์เพรส พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการมาก

ที่สุด รองลงมาคือด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีการดำเนินงานด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และเทคนิคเฉพาะทางโดยการสนับสนุนให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมรับการอบรมและฝึกฝนด้านการปฏิบัติจนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อีกทั้งยังได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องและการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้าตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นว่ามีความปลอดภัย สอดคล้องกับภาณุวัฒน์ ประเสริฐลาภ และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2567) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านความเข้าใจและใส่ใจผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีการแสดงออกถึงความเข้าใจในปัญหาและความจำเป็นที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแต่ละราย มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ การเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละรายและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย เป็นการสร้างความผูกพันทางอารมณ์ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลเป็นพิเศษ สอดคล้องกับกิตติอำพล สุดประเสริฐ ฉัตรวี อภิวารงค์พงศ์ และ บุญญิสสา ถึงถิ่น (2567) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของงานบริการ หน่วยงานควรมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น ป้ายบ่งชี้งานบริการที่มีความชัดเจนมากขึ้น เพิ่มจำนวนช่องให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และจัดพื้นที่

สำหรับนั่งพักคอยภายนอกอาคารสำนักงาน รวมทั้งการกำกับดูแลด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ทันเวลา หน่วยงานควรมีการสนับสนุนให้พนักงานผู้ให้บริการทุกระดับพัฒนางานบริการอยู่เสมอ มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามที่อาจมีความซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อลดระยะเวลาที่ต้องรอไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือส่งเรื่องต่อ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งควรมีการสื่อสารเชิงรุก โดยการแจ้งเตือนความคืบหน้าหรือความล่าช้าของงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแสดงถึงการดูแลเอาใจใส่และเป็นการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้เกิดเป็นความพึงพอใจสูงสุด

1.3 คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ หน่วยงานควรมีการพัฒนาทักษะด้านงานบริการเฉพาะทางของพนักงานผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานบริการด้านคำร้อง งานบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และงานด้านข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

1.4 คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หน่วยงานควรมีการนำข้อมูลการกวดขันและผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละเดือนมาวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการรายบุคคล ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้รับรู้ผลสะท้อนของการปฏิบัติงาน ควรมีการให้รางวัลหรือทำบอร์ดประกาศพนักงานดีเด่นที่แสดงถึงความกระตือรือร้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการด้วยความเต็มใจ

1.5 คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน สุภาพ และแสดงความเป็นมืออาชีพ สามารถตอบข้อคำถามและจัดการข้อกังวลของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

1.6 คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและใส่ใจผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่หน่วยงานต้องเร่งพัฒนาเป็นอันดับแรก ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงานบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น แอปพลิเคชันมือถือ สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ได้ทันเวลา และสามารถติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันถ่วงที

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการประเภทเอกชนและราชการ รายใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กร และการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าใจมุมมองของผู้ใช้บริการอย่างรอบด้านมากขึ้น

2.3 ควรใช้เครื่องมือการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เพื่อทำความเข้าใจถึงประสบการณ์และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในประเด็นที่การวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างละเอียด เช่น ความรู้สึกขณะใช้บริการ ปัญหาที่แท้จริงที่เผชิญ และข้อเสนอแนะที่เฉพาะเจาะจง

2.4 ควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาวิจัยไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอื่น ๆ ในจังหวัดขอนแก่นหรือในระดับภูมิภาคเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในบริบทที่แตกต่างกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2568). *เสียงของลูกค้า*. สืบค้นจาก <https://complaint.pea.co.th/> กิตติอำพล สุตประเสริฐ ฉัตรวี อภิวงค์พงศ์ และ บุญญิสสา ถึงถิ่น. (2567).

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร, 7(2), 206-216.

จักรกริษฐ์ การะเกต. (2568). *ผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 2 ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ*. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 9(2), 444-456.

ธิติสุดา จันทร์อ่อน. (2568). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัท เจแอนด์ทีเอ็กซ์เพรส*. วารสารสังคมพัฒนศาสตร์, 8(3), 164-175.

ภาณุวัฒน์ ประเสริฐลาภ และ เจลิมพร เย็นเยือก. (2567). *คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครสมุทรสาคร*. วารสารไตรศาสตร์, 10(1), 18-26.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2568). *ศูนย์ราชการสะดวก*. สืบค้นจาก <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1232&directory=13739&pagename=content1>

อนุวัต สงสม. (2557). *แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 3(2), 51-56.

Millet, J.D. (2012). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill Book Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.