คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่สาขาเมืองตรัง

Service Quality of Provincial Electricity Authority Mueang Trang Branch and customer satisfaction at Mueang Trang Branch

วรทย์ ดลกุลชัย[1] และจุฑาทิพย์ เดชยางกูร[2]

Waroth Dolkulchai and Jutatip Deshyangul

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่สาขาเมืองตรัง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน คือผู้ที่มาใช้บริการหน้าเคาเตอร์ ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ผลวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน ระดับ 20,001 – 30,000 บาท อาชีพพนักงานเอกชน ระดับค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน ระดับ 1,000 - 2,000 บาท ประเภทผู้ใช้ไฟเป็นประเภทบ้านพักอาศัย ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยกเว้น อาชีพ ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังอยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังสัมพันธ์กับ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่น และคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

---

[1]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

[2]อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย

จากผลวิจัย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังควรมีงบ เพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ เช่น ความสะอาดและทันสมัยของสำนักงาน, การดูแลเครื่องมืออุปกรณ์, และสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสาร ให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด และเพิ่มการฝึกอบรมพนักงานในการบริการ เน้นสื่อสารด้วยความสุภาพและความเข้าใจในปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการเอาใจใส่เน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น รวมถึงการรักษาคำมั่นสัญญาในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องให้ตรงเวลา เพื่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

This study explores service quality and customer satisfaction at the Provincial Electricity Authority (PEA), Trang Branch. The sample comprised 400 service counter users, with data collected via questionnaires and analyzed using descriptive and inferential statistics. Most respondents were females, aged 31–40, holding bachelor's degrees, employed in the private sector, and primarily residential users with an average monthly electricity bill of 1,000–2,000 Baht.

The results indicate that while most demographic factors did not significantly influence satisfaction, occupation was a notable exception. Overall, the service quality of the PEA Trang Branch was rated at a high level. Inferential analysis demonstrated that customer satisfaction is significantly correlated with reliability, tangibles, assurance, and empathy ($p < 0.05$). Conversely, responsiveness showed no statistically significant relationship with satisfaction.

Strategic recommendations include prioritizing budget allocation for improving the physical environment, such as facility cleanliness, modern equipment, and clear public relations materials, as these “tangible” factors are primary drivers of satisfaction. Additionally, staff training should focus on polite communication and empathetic problem-solving. Ensuring information accuracy, maintaining safety standards, and strictly adhering to service recovery timelines for power outages are essential to strengthening organizational trust and reliability.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer, Provincial Electricity Authority (PEA)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ถือเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญมากในฐานะผู้ดูแลและจัดจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในพื้นที่ต่างจังหวัด โดยไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเราในยุคปัจจุบัน ทุกครัวเรือน ธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ ต่างก็ต้องพึ่งพาไฟฟ้าแทบจะตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการใช้แสงสว่าง เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน การประกอบกิจการร้านค้าไปจนถึงภาคอุตสาหกรรมและการบริการ โดยในอดีต ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจคาดหวังเพียงแค่ “ไฟไม่ดับบ่อย” หรือ “มีไฟใช้ตลอดเวลา” แต่ปัจจุบันความต้องการได้เปลี่ยนแปลงไปมาก ผู้คนต้องการบริการที่รวดเร็ว ทันสมัย และโปร่งใส ไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าไฟผ่านช่องทางออนไลน์ การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องผ่านมือถือ หรือการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่สุภาพและให้ข้อมูลชัดเจน การดำเนินงานที่มีคุณภาพของหน่วยงานนี้จึงมีผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ นอกจากนี้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ทำให้รูปแบบการให้บริการเปลี่ยนไปอย่างมาก ประชาชนคุ้นเคยกับการใช้บริการออนไลน์ เช่น การชำระค่าไฟผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus การตรวจสอบค่าไฟย้อนหลัง การแจ้งเหตุไฟฟ้าดับผ่านช่องทางดิจิทัล รวมถึงการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านศูนย์บริการลูกค้าแบบ Call Center และสื่อสังคมออนไลน์ สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการไม่ได้จำกัดอยู่แค่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง ที่รับผิดชอบดูแล

ประชาชนในเขตอำเภอเมือง ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัด การดำเนินงานที่มีคุณภาพของหน่วยงานนี้จึงมีผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่

คุณภาพการให้บริการ และ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะไม่เพียงแต่ทำให้หน่วยงานทราบว่าประชาชนรู้สึกอย่างไรกับการบริการในปัจจุบัน แต่ยังช่วยสะท้อนให้เห็นจุดแข็ง จุดอ่อน และสิ่งที่ควรพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานต่อไป ตัวอย่างเช่น ความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าดับ ความสะดวกในการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ รวมถึงความน่าเชื่อถือในข้อมูลและระบบบริการ (อธิบายเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเพิ่มเติม โดยอาจอ้างอิงจากบทความต่างๆ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้มากขึ้น)

จากที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในสาขาเมืองตรัง จึงมีความสำคัญในสองมิติ คือ มิติทางวิชาการ ที่จะช่วยสร้างองค์ความรู้ในการวิเคราะห์คุณภาพบริการของรัฐวิสาหกิจ และ มิติทางปฏิบัติ ที่จะช่วยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ตอบโจทย์และมีคุณภาพ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความร่วมมือที่ดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน เพราะข้อมูลที่ได้จะช่วยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านระบบงาน บุคลากร และเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีมาตรฐานสูงสุด และสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง

2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง

สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง แตกต่างกัน

2) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง

2) ศึกษาความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ภายในอำเภอเมืองตรัง มีทั้งสิ้น 154,738 คน (CITY DATA PLATFORM, 2568) โดยกำหนดข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ความหมายคุณภาพการให้บริการ

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ คือ การกรกระทำ การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการ

บริการได้จากปัจจัยดังนี้ สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในบริการ

ปริญญ์ สร้อยสิงห์ (2563) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและต้องอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นนการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขัน

วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ว่าการบริการที่เป็นเลิศจริง (Excellent Service) ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่วาดหวังไว้ คาดหวังไว้ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดเป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่า ความประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดีในตัวสินค้าหรือบริการ

นางสาวอรวรรณ ต้นโพธิ์ (2562) คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่ส าคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขัน

วิเชียร สารกาศ (2560) คุณภาพการบริการ คือ ระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าถ้าการบริการที่ได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าจะขาดความสนใจในการที่จะกลับมาใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง แต่ถ้าการบริการได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจและมักจะกลับมาใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

วัชรินทร์ บัวโทน (2559) คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้

ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาดปลอดภัย และ และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

จากวิจัยข้างต้นทำให้ สรุป ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ ได้ว่า ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ โดยถ้าสามารถทำให้ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจได้จะเกิดการใช้บริการซ้ำ โดยคุณภาพการบริการที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ มีขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้องไม่ซับซ้อน และสถานที่ให้บริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

SERVQUAL Model เป็นแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry ในปี ค.ศ. 1988 ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดคุณภาพการให้บริการ โมเดลนี้มีหลักการสำคัญที่ว่า “คุณภาพการบริการ” จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ “ความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจริงจากการบริการ” นั้น “สูงกว่าความคาดหวัง” ที่ลูกค้ามีมาก่อนได้รับบริการ ยิ่งผลลัพธ์ที่ได้รับจริงดีกว่าที่คาดหวังไว้มากเท่าไหร่ ก็ยิ่งสะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่สูงขึ้นเท่านั้น

แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินการให้บริการได้อย่างครอบคลุม ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)

หมายถึงสิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ในระหว่างการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยแรกที่สร้างความประทับใจและความรู้สึกที่ดีให้กับลูกค้า เช่น

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ถือเป็นหัวใจสำคัญของ SERVQUAL Model เพราะสะท้อนถึงความสามารถขององค์กรในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามที่ได้ให้คำมั่นสัญญากับลูกค้าไว้ การรักษาคำมั่นสัญญาจะช่วยสร้างความไว้วางใจและส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในระยะยาว

3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

เกี่ยวข้องกับความเต็มใจและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือหรือต้องการแก้ไขปัญหา การตอบสนองที่รวดเร็วแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในลูกค้า และช่วยลดความไม่พอใจที่อาจเกิดขึ้นได้

4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)

หมายถึงความสามารถของพนักงานในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าผ่านการให้บริการ องค์กรจะได้รับความเชื่อมั่นเมื่อพนักงานมีความรู้ความสามารถและมีมารยาทที่ดี

5. ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)

เกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้ความสนใจและความใส่ใจกับลูกค้าแต่ละรายในระดับบุคคล ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าตนเองเป็นคนสำคัญ

สรุปคือการนำทั้ง 5 มิติของ SERVQUAL Model มาใช้ในการประเมินและพัฒนาการให้บริการจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกจุดและมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน (2566) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็น ความรู้สึกที่ พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจอารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับหลังบริการนั้น ซึ่งมีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระหว่างการรับบริการ

สุรพัศ อติยศพงศ์ (2565) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

บรรเจิด บุบผาชาติ (2564) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ทัศนคติเชิงนามธรรม เกี่ยวข้องกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ประกอบกับความพึงพอใจที่มีลักษณะในเชิงบวก อาจเกิดขึ้นได้จากความคาดหวัง ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดเป็นความพึงพอใจ โดยที่รสนิยมของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคลนั้น ๆ

วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุความต้องการในชณะนั้น

วิเชียร สารกาศ (2560) ได้กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความต้องการทีเป็นไปตามความคาดหวัง ความรู้สึกทีเกิดจากทัศนคติ ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้น และ ถ้าความต้องการตามความคาดหวังไม่ได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาคือความพึงพอใจ

จากวิจัยข้างต้นทำให้ สรุป ความหมายของ ความพึงพอใจ ได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่จะได้รับเมื่อถูกตอบสนองในสิ่งที่ขาดหาย จนเกิดเป็นความพึงพอใจหลังบรรลุผลของความต้องการ เป็นความรู้สึกในทางบวก โดยเกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์หรือผลลัพธ์ที่ได้รับ ซึ่งหากผลลัพธ์ที่ได้รับสามารถ ตอบสนองความต้องการก็จะนำไปสู่การแสดงออกในเชิงบวก

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า (Kotler's Customer Satisfaction Theory)

Kotler, P. (2002) ได้ให้นิยามความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็น "ความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลการดำเนินงานที่รับรู้ (Perceived Performance) ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ กับ ความคาดหวัง (Expectations) ของบุคคลนั้น"แกนหลักของทฤษฎีนี้คือ แบบจำลองความไม่สอดคล้อง (Expectancy-Disconfirmation Model) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการทางจิตวิทยาที่ผู้ใช้บริการประเมินบริการที่ได้รับเมื่อเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อนหน้าความสัมพันธ์นี้สามารถสรุปได้เป็น

สมการพื้นฐาน $S = f(P - E)$

ความพึงพอใจ (Satisfaction) = S

ผลการดำเนินงานที่รับรู้ (Perceived Performance) = P

ความคาดหวัง (Expectations) = E

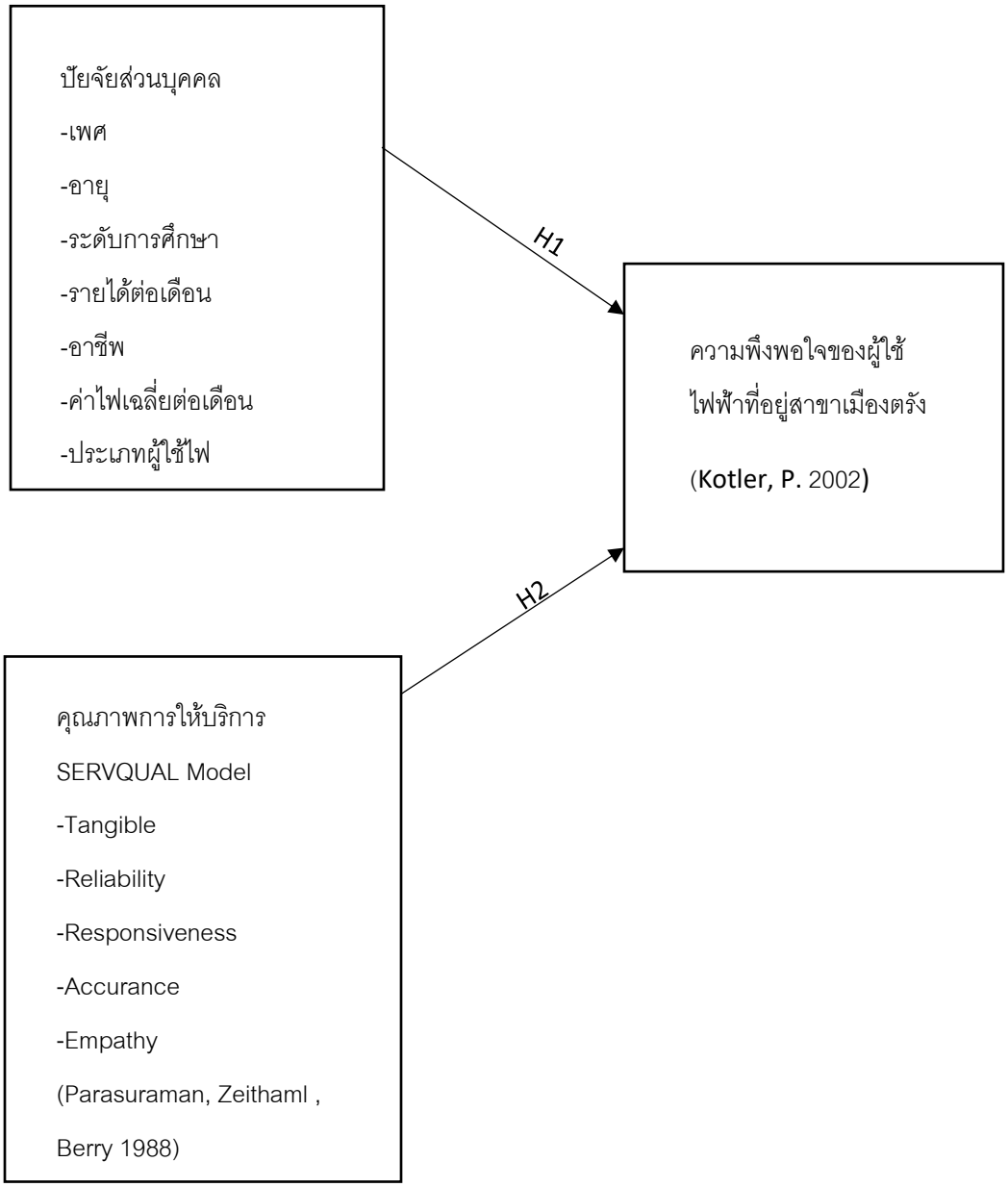
ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์เป็นไปได้ 3 กรณี

1.) ความไม่สอดคล้องเชิงบวก (Positive Disconfirmation) หากผลการดำเนินงานที่รับรู้ สูงกว่า ความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจมาก (Highly Satisfied)

2.) ความสอดคล้อง (Confirmation) หากผลการดำเนินงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจในระดับที่คาดหวังไว้ (Satisfied)

3.) ความไม่สอดคล้องเชิงลบ (Negative Disconfirmation) หากผลการดำเนินงานที่รับรู้ต่ำกว่า ความคาดหวังผู้ใช้บริการจะรู้สึกไม่พึงพอใจ (Dissatisfied)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีการดำเนินวิจัย

1.ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองตรัง จำนวน 154,738 คน (CITY DATA PLATFORM, 2568) กำหนดขนาดตัวอย่างได้จำนวน 398.96 คน และเก็บตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกรวมเป็น 400 คน

2.การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการออกแบบแบบสอบถามในครั้งนี้ได้มีการอ้างอิงตัวแปรมาจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้คำถามคัดกรอง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่สาขาเมืองตรัง

3.การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ Independent Samples T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) และ การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 เพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 รายได้ต่อเดือน ระดับ 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 157 คน คือร้อยละ 39.3 ระดับต่ำกว่า 10,000 บาท น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คือร้อยละ 5.5 อาชีพพนักงานเอกชน มากที่สุดจำนวน 110 คน คือร้อยละ 27.5 อาชีพนักศึกษา น้อยที่สุด จำนวน 25 คน คือร้อยละ 6.3 ระดับค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน ระดับ 1,000 - 2,000 บาท มาก

ที่สุด จำนวน 182 คน คือร้อยละ 45.5 ระดับ 3,000 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 56 คน คือร้อยละ 14.0 ประเภทผู้ใช้ไฟ ประเภทบ้านพักอาศัย มากที่สุด จำนวน 327 คน คือร้อยละ 81.8 ประเภท สูบน้ำเพื่อการเกษตร น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คือร้อยละ 1.3

2. จากตารางคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง เฉลี่ยรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรม	4.69	0.512	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.69	0.511	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.58	0.555	มากที่สุด
ด้านความเชื่อมั่น	4.72	0.486	มากที่สุด
ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่	4.65	0.486	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	0.510	มากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\overline{X} = 4.67$) และเมื่อดูในแต่ละหัวข้อ พบว่าผู้ใช้บริการให้การตอบรับในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ SERVQUAL Model ที่ระบุว่าการรับรู้คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นเมื่อบริการที่ได้รับจริงมีความใกล้เคียงหรือสูงกว่าความคาดหวัง

ส่วนผลของแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\overline{X} = 4.70$) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Kotler (2002) ที่บอกว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงาน ตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง

การที่ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพบริการในระดับ มากที่สุด ในทุกมิติ และส่งผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรัง สามารถตอบสนองความคาดหวัง ของผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษา พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังควรมีงบ เพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ เช่น ความสะอาดและทันสมัยของสำนักงาน, การดูแลเครื่องมืออุปกรณ์, และสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสาร ให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด และเพิ่มการฝึกอบรมพนักงานในการบริการ เน้นสื่อสารด้วยความสุภาพและความเข้าใจในปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการเอาใจใส่เน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น รวมถึงการรักษาคำมั่นสัญญาในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้องให้ตรงเวลา เพื่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1) ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึก) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการณการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังได้อย่างตรงจุดมากที่สุด

2) สำรวจเชิงลึกว่า ยังมีเรื่องใดอีกบ้างที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังตกหล่นหรือให้การบริการที่ยังไม่ครอบคลุม ซึ่งอาจเป็นการทำให้ความพึงพอใจต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองตรังมากขึ้น

3.ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดข้างเคียง หรือภายในเขตพื้นที่ เพื่อหาข้อบกพร่องที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอื่นอาจมองข้ามเพื่อพัฒนาองค์กรไปข้างหน้าในด้านคุณภาพการบริการ

เอกสารอ้างอิง

CITY DATA PLATFORM. (2568). ภาพรวมข้อมูลประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดตรัง. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2568 จาก https://www.citydata.in.th/trang/dashboard-public/

Affinity. (2568). โมเดลทฤษฎีที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้า. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2568 จาก

https://affinity.co.th/%E0%B9%82%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%A5%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A7/

วัชรินทร์ บัวโทน. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน.

วิเชียร สารกาศ. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาบริหาธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร.

นางสาวอรวรรณ ต้นโพธิ์. (2562). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

วิวัฒน์ อยู่พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.

นายปริญญ์ สร้อยสิงห์. (2563). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2568 จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-15_1629777644.pdf

วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาลัยการจัดการ.

บรรเจิด บุบผาชาติ. (2564). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 กรณีศึกษา : ธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

สุรพัศ อติยศพงศ์. (2565). การเปิดรับและความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยมหิดลของสมาชิก. ประกันภัย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน.

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดู่ใต้ อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ 2566. (รายงานการวิจัย) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน