

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ  
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

นางสาวอรรณณ ตันโพธิ์

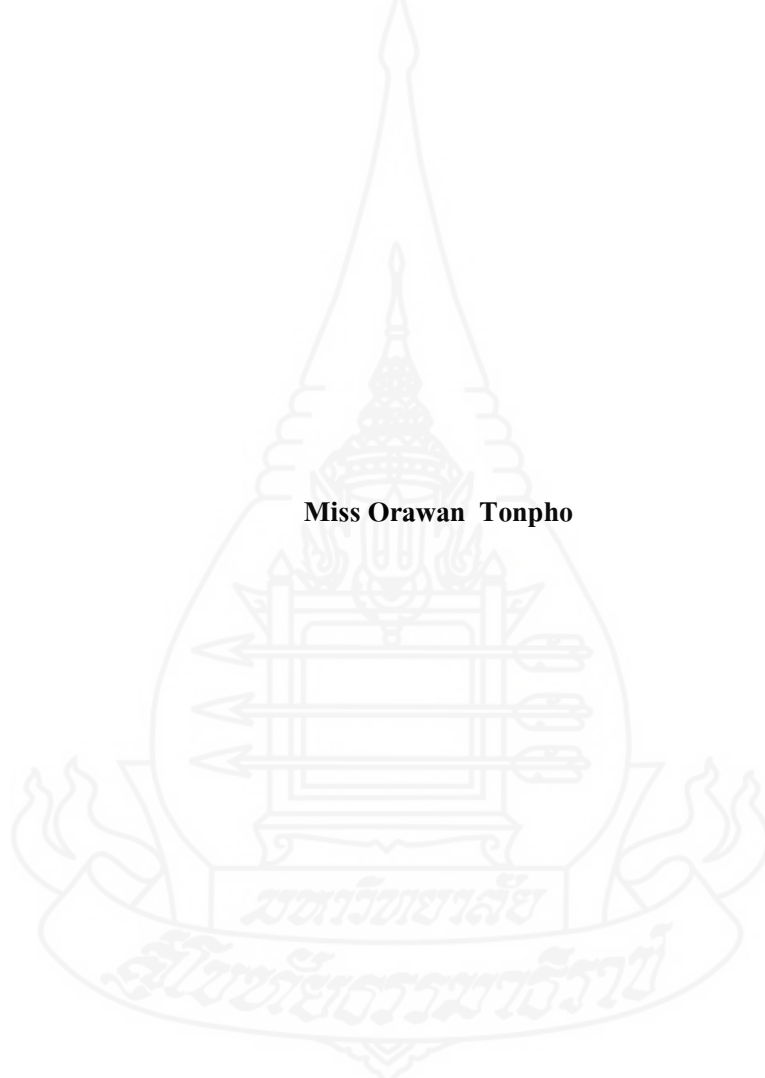


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Service Quality of Amnat Charoen Provincial Electricity Authority,  
Chanuman Sub-Branch**

**Miss Orawan Tonpho**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ  
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน  
ชื่อและนามสกุล                      นางสาวอรรวรรณ ต้นโพธิ์  
แขนงวิชา                                บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา                                วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา                      อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณ ศิลปอาษา)



(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ  
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

**ผู้ศึกษา** นางสาวอรรรณ ตันโพธิ์ รหัสนักศึกษา 2613002290 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ **ปีการศึกษา** 2562

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษาได้จากการสุ่มจากผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำนวนทั้งสิ้น 11,025 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 ราย โดยวิธีการสุ่มแบบเชิงระบบ เฉพาะลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติในการทดสอบค่าที และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจมากที่สุด ต่อมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเอาใจใส่ และลำดับสุดท้ายด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านสถานภาพ มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านประเภทการรับบริการ มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ** คุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชานุมาน

**Independent Study title:** Service Quality of Amnat Charoen Provincial Electricity Authority, Chanuman Sub-Branch

**Author:** Miss Orawan Tonpho; **ID:** 2613002290; **Degree:** Master of Business Administration;

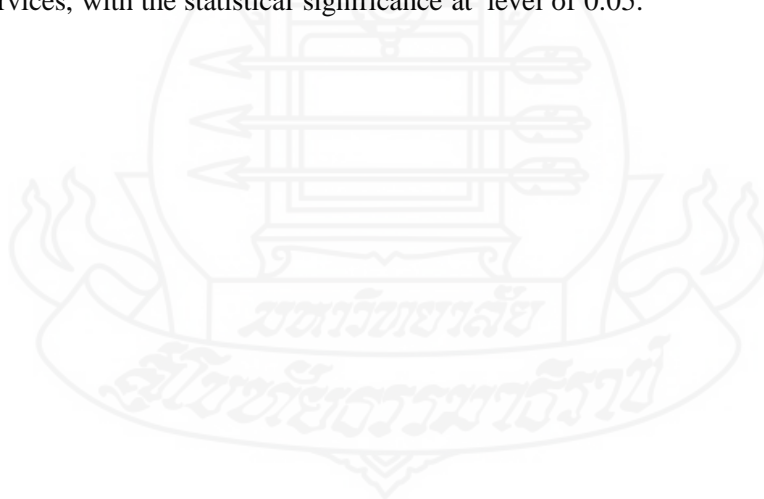
**Independent Study advisor:** Dr. Boriboon Pinprayong; **Academic year:** 2019

### **Abstract**

The objectives of this study were to 1) assess the level of service quality of Amnat Charoen Provincial Electricity Authority, Chanuman Sub-Branch; 2) compare the service quality of Amnat Charoen Provincial Electricity Authority, Chanuman Sub-Branch classified by personal factors.

The population of this survey research consisted of 11,025 service users of Amnat Charoen Provincial Electricity Authority, Chanuman Sub-Branch. The 390 sample group was selected by using the formula of Taro Yamane and used systematic random, selected only customers who came to use the service at the Amnat Charoen Provincial Electricity Authority, Chanuman Sub-Branch. A constructed questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The statistics used in the hypothesis testing were t-test and one way Anova.

The results of the study revealed that 1) the level of service quality of the power utilities of Amnat Charoen Provincial Electricity Authority, Chanuman Sub-Branch was overall at very satisfied level. The highest aspect was the concrete satisfaction of the service and reliability or trust followed by the response to the needs the attention and the last one, the feeling of confidence; and 2) the service quality of Amnat Charoen Provincial Electricity Authority, Chanuman Sub-Branch classified of the users who had different personal factors of status had different satisfaction, with the statistical significance at the level of 0.01 and had different type of services, with the statistical significance at level of 0.05.



**Keywords:** Service quality, Provincial Electricity Authority, Chanuman District

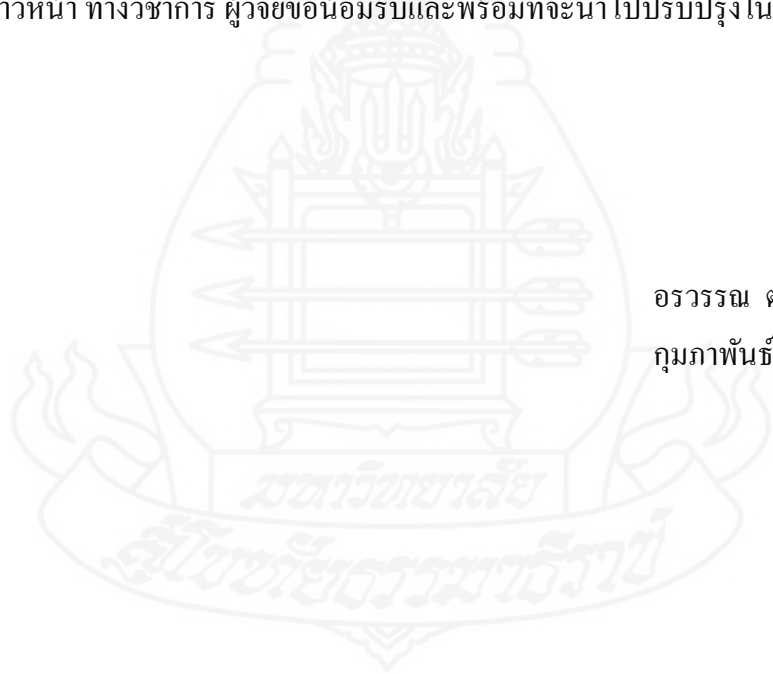
## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาในการศึกษาต่อยอดและเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อไปในอนาคต

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วย ความกรุณา ช่วยเหลือ แนะนำและให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง จากอาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ ที่ปรึกษางานวิจัยและคณะกรรมการพิจารณาการวิจัยทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษาและขอแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดี และคำวิจารณ์ใดๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้า ทางวิชาการ ผู้วิจัยขอน้อมรับและพร้อมที่จะนำไปปรับปรุงในโอกาสต่อไป

อรวรรณ ตันโพธิ์

กุมภาพันธ์ 2563



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
สมมติฐานการวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept) .....	7
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	10
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน .....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	31
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	32
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ .....	35
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	54
สรุปผลการวิจัย .....	55
การอภิปรายผล .....	57
ข้อเสนอแนะ .....	63
บรรณานุกรม .....	64
ภาคผนวก .....	67
ประวัติผู้ศึกษา .....	73





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ..... 10
ตารางที่ 2.2	มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. .... 23
ตารางที่ 4.1	แสดงค่าจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะ ปัจจัยส่วนบุคคล ..... 36
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ..... 40
ตารางที่ 4.3	แสดงความเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ..... 41
ตารางที่ 4.4	แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคุณภาพการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ..... 42
ตารางที่ 4.5	แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านการตอบสนองความต้องการ ..... 43
ตารางที่ 4.6	แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านการให้ความเชื่อมั่น ..... 44
ตารางที่ 4.7	แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของคุณภาพ การให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านการเอาใจใส่ ..... 45
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามเพศ ..... 46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอายุ ..... 47
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามสถานภาพ ..... 47
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพ ..... 48
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 48
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอาชีพ ..... 49
ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามรายได้ ..... 49
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอัตราค่ากระแสไฟฟ้า ..... 50
ตารางที่ 4.16	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ ..... 50
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามประเภทการรับบริการ ..... 51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการรับบริการ .....	52
ตารางที่ 4.19 สรุปผลสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้คุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน .....	53



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา .....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร .....	13
ภาพที่ 2.2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน .....	27



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบความประทับใจของการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สิน และความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ การผลิต จัดให้ได้มาจัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2555)

แม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในลักษณะผูกขาด (Monopoly) มาโดยตลอด แต่ปัจจุบันรัฐบาลมีแผนในการเปิดเสรีซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องปรับตัวในด้านต่างๆ ทั้งการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ดังวิสัยทัศน์ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คนที่ 14 ว่า “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชานุมาน ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสำคัญ ทั้งการติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในการบริการ และเพื่อหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนจากผู้บริการจำเป็นต้องมีการศึกษาคุณภาพของการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

การสำรวจคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อย อำเภอชานุมาน นอกจากจะได้ข้อมูลที่สำคัญจากผู้บริการแล้ว ยังเป็นการวัดระดับคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ด้านการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

2.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 3. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้บริการแตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

#### 4. กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

##### 4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

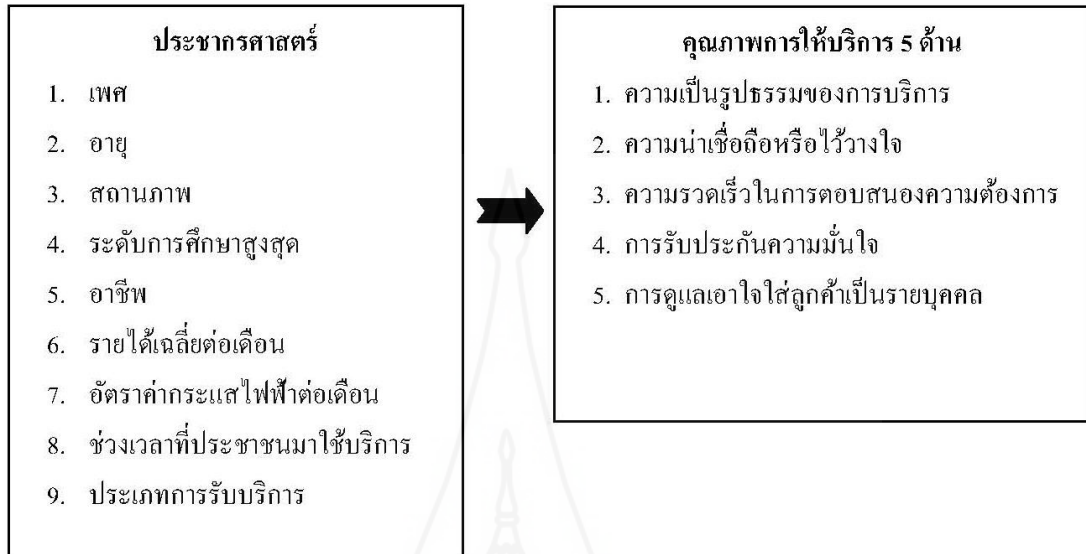
- 4.1.1 เพศ
- 4.1.2 อายุ
- 4.1.3 สถานภาพ
- 4.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 4.1.5 อาชีพ
- 4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 4.1.7 อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน
- 4.1.8 ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ
- 4.1.9 ประเภทการรับบริการ

##### 4.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 4.2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)
- 4.2.2 ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ (Reliability)
- 4.2.3 ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- 4.2.4 การรับประกันความมั่นใจ (Assurance)
- 4.2.5 การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

## ตัวแปรอิสระ (X)

## ตัวแปรตาม (Y)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## 5. ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

## 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ประชากรที่จะศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบจำนวน 11,025 ราย (รายงานสถิติผู้ใช้ไฟ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ, 2562)

## 5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา

5.2.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent Variabel*) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแนวคิด

ของ Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษาสูงสุด



- 5) อาชีพ
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 7) อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน
- 8) ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ
- 9) ประเภทการรับบริการ

**5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการของ Zietheaml, Parasuraman & Berry (2013) อ้างถึงใน เภญชกา แจ้งเวชฌาย (2559) ประกอบด้วย

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)
- 2) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ (Reliability)
- 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- 4) การรับประกันความมั่นใจ (Assurance)
- 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

### 5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่าง วันที่ 16 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 15 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เป็นเวลา 2 เดือน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 คุณภาพ** หมายถึง ระดับของการกระทำหรือปฏิบัติตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งคุณภาพจะถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการนั้นๆ จึงถือว่าการให้บริการนั้น เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

**6.2 การให้บริการ** หมายถึง การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความ เป็นมิตร และให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย และพึงพอใจ

**6.3 คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการด้านต่างๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จัดให้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจ ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการ การรับประกันความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

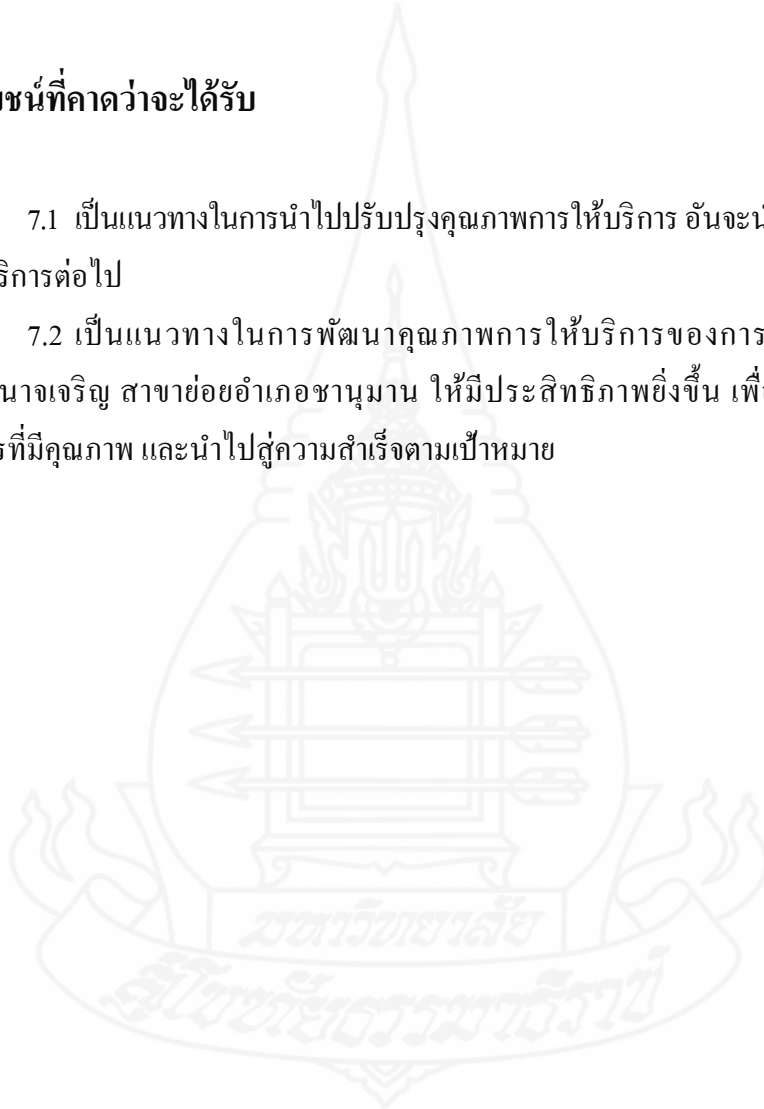
6.4 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ขอใช้ไฟฟ้าและแจ้งเหตุ  
กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

6.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ  
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด  
อุบลราชธานี

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการต่อไป

7.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้เกิด  
การบริการที่มีคุณภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)

##### 1.1 ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของการบริการไว้ ดังนี้

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ และเสื่อมสลายไปเร็ว ไม่คงทนถาวร บริการเกิดจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบ ไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้าเพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลา เกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวไว้ว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำ ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของ แก่บุคคลหนึ่ง

Kotler (2010) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอ ให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจ ส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวม อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคล หรือองค์กรต้องการ โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มี ทั้งที่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ ความพึงพอใจสูงสุด

## 1.2 ลักษณะการบริการ

การบริการ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (Kotler & Armstrong, 2008)

1.2.1 ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องและสัมผัสได้

1.2.2 ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของการบริการ เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน จำนวนผู้มาใช้บริการจะมากขึ้นอยู่กับช่วงเวลา สถานที่ และการใช้บริการ ในแต่ละวัน

1.2.3 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Variability) หมายความว่า การให้บริการ และการใช้บริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ในเวลาเดียวกัน

1.2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ใช้ได้ หากความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่หากความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

## 1.3 ความหมายของคุณภาพบริการ

เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ จึงเป็นการยากที่จะ ทำการประเมินคุณภาพของการบริการ แต่มีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางการ ประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

Douglas (2007) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติ ที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ขาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าต้องการหรือคาดหวัง ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการ ของลูกค้า หมายถึง การบริการที่ถูกค่าได้รับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง สิ่งต่อไปนี้

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของธุรกิจให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการ ที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่สำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง

#### 1.4 เครื่องมือการวัดคุณภาพของงานบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบให้ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องเหมาะสม มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเอง ดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะงานวิจัยของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ที่มุ่งศึกษาแบบเจาะจงกลุ่ม (Focus Group Research) โดยวัดคุณลักษณะ 10 ประการ และให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินคุณลักษณะนั้น และผลการประเมินของผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีตัวแปร 5 ตัว ต่อไปนี้เป็นตัวแปรที่มีความแข็งแกร่งในการนำมาใช้ประเมินด้านคุณภาพของการบริการ รวมถึงการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน สามารถสรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพได้ดังนี้ (ชุตินมชนัน วิมูลชาติ, 2553)

ตารางที่ 2.1 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles)	- สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ - บุคลากรที่ให้บริการ
ความน่าเชื่อถือ (reliability)	- ความถูกต้องในการเรียกเก็บเงิน - การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง
การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (responsive)	- การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ - การยินดีให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
กรให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ (assurance)	- ความรู้และทักษะของพนักงาน - คุณภาพของผู้ให้บริการ
การเอาใจใส่ (empathy)	- การให้บริการเป็นรายบุคคล - มีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจผู้ใช้บริการ

## 2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 2.1 กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 2.1.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

#### 2.1.2 ภารกิจ (Mission)

จัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### 2.1.3 ค่านิยม (Core Value)

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

2.1.4 ทิศทาง PEA ที่จะเติบโตต่อไปในอนาคตตามยุทธศาสตร์การบริหาร และพัฒนาองค์กร

ปี 2562 – 2564 : ปรับธุรกิจเข้าสู่ Landscape ใหม่

ปี 2565 – 2569 : พลิกองค์กรสู่การเป็น Digital Utility

ปี 2570 เป็นต้นไป : ก้าวสู่ผู้นำในธุรกิจด้านไฟฟ้า ทั้งในประเทศและระดับภูมิภาค

### 2.1.5 นโยบายการบริหารและพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นายสมพงษ์ ปรีเปรม ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คนที่ 14

แนวทางการบริหารและพัฒนาองค์กร ด้วยนโยบาย KEEN14

1) *สานงานเดิม : Keep Improving Existing Business* ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์องค์กร และสานต่อนโยบายเดิมเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ด้วยการพัฒนาระบบไฟฟ้าและพัฒนาองค์กรเพื่อให้ธุรกิจหลักของ PEA แข็งแกร่ง สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

2) *เสริมธุรกิจใหม่ : Enhance New Business* เร่งรัดพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับภารกิจหลัก ขยายขอบเขตการดำเนินงาน ไปสู่ธุรกิจที่มีโอกาสเติบโตได้ดี โดยดำเนินการเองหรือร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจผ่านบริษัทในเครือของ PEA

3) *ใช้นวัตกรรม : Employ Innovation and Technology* พัฒนากระบวนการต่างๆ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยการใช้สินทรัพย์ที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด และรองรับธุรกิจที่จะเกิดใหม่ ประกอบด้วย

4) *หนุนนำทุนมนุษย์ : Nourish Human Resource* สร้างระบบและกลไกเพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พัฒนาทักษะพนักงานด้านความรู้ (Hard Skills) และด้านอารมณ์ (Soft Skills) ส่งเสริมการสร้างและขยายผลการใช้งานนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น

## 2.2 อำนาจหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.2.1 ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในเขตภูมิภาค 73 จังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) และประเทศใกล้เคียง

2.2.2 ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีอำนาจดำเนินการต่างๆ ภายในขอบเขตที่ระบุไว้ในข้อ 2.2.1 และข้อ 2.2.2 ดังกล่าว และอำนาจเช่นนี้ทำให้รวมถึง

1) สร้าง ซื้อ จัดหา จำหน่ายเช่า ให้เช่า ให้เช่าซื้อ ยืม ให้ยืม รับจำนำ รับจำนอง โอน รับโอน แลกเปลี่ยน ถูกรรมสิทธิ์ ครอบครอง หรือดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินใดๆ ตลอดจนรับทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้รวมทั้งกู้ยืมเงินหรือลงทุน

2) ดำรง และวางแผนงานที่จะทำใหม่ หรือขยายเพิ่มเติมภายในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการตาม 1.

- 3) กำหนดอัตราราคาขายพลังงานไฟฟ้า ต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ในการกำหนดราคาพลังงาน ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. 2535
- 4) จัดระเบียบเกี่ยวกับวิธีชำระราคา และค่าบริการต่างๆ และระเบียบเกี่ยวกับ ความปลอดภัยในการใช้ และรักษาทรัพย์สินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 5) เพื่อการอันเป็นสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นจะต้องได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์ เพื่อใช้ในการก่อสร้างโรงผลิตไฟฟ้า และระบบการส่งพลังงานไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเวนคืน ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530
- 6) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีอำนาจเดินสายส่งสํักย์สูงหรือสายส่งสํักย์ต่ำไป ได้เหนือ ตามหรือข้ามพื้นที่ดินของบุคคลใดๆ หรือบ่กหรือตั่งเสา สถานีไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ต่างๆ ลงในหรือบนพื้นที่ดินของบุคคลใดๆ ซึ่งพื้นที่นั้นมิใช่พื้นดิน อันเป็นที่ตั้งโรงเรือน โดยจ่ายค่าทดแทน ในการใช้ที่ดินของบุคคลใดๆ แก่เจ้าของหรือผู้ครอบครอง เว้นแต่เจ้าของหรือผู้ครอบครองได้รับ ประโยชน์คุ้มค่าในการกระทำนั้นอยู่ด้วย โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบ และหากเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ยินยอมจะต้องยื่นคำร้องแสดงเหตุที่ไม่สมควรทำเช่นนั้น ต่อคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งคำวินิจฉัย ของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นที่สุด
- 7) เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยในการส่งพลังงานไฟฟ้า การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคมีอำนาจตัด ต้น กิ่ง หรือรากของต้นไม้ ซึ่งอยู่ใกล้สายส่งสํักย์สูง หรือสายส่งสํักย์ต่ำ เสา สถานีไฟฟ้า หรืออุปกรณ์ต่างๆ ได้ โดยแจ้งให้ผู้ครอบครองต้นไม้ทราบภายในเวลาอันสมควร ในกรณีที่ดินไม่มีอยู่ก่อนการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะใช้ค่าทดแทนเท่าที่ต้องเสียหายเพราะการกระทำนั้น (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 20 ก หน้า 2-3, 2542)



### 2.3 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร

ที่มา: <https://www.pea.co.th/เกี่ยวกับเรา/โครงสร้างองค์กร>

## 2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ของหน่วยงาน กฟภ. แบบโครงสร้าง

### 7-8 แผนก, กฟส. และ กฟย.

โครงสร้างแบบ 7-8 แผนก, กฟส., และ กฟย. ประกอบด้วย

- 1) งานด้านกฎหมาย
- 2) งานศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย
  - (1) แผนกบริการลูกค้า
  - (2) แผนกมิเตอร์
  - (3) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
  - (4) แผนกก่อสร้าง
  - (5) แผนกคลังพัสดุหลัก/แผนกคลังพัสดุบริการ
  - (6) แผนกบัญชีและประมวลผล
  - (7) แผนกบริหารงานทั่วไป
- 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา
- 4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย

กำหนดกลยุทธ์และแผนงานของ กฟภ. รวมทั้งกำกับ ดูแลบริหารงาน และตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟภ. ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดซึ่งครอบคลุมถึงงานดังต่อไปนี้

- 1) งานบริการลูกค้า
- 2) งานด้านมิเตอร์
- 3) งานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า ให้มีความมั่นคงและเป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ.
- 4) งานด้านพัสดุ
- 5) งานด้านบัญชีและการเงิน
- 6) งานด้านบุคคล
- 7) งานวางแผนด้านระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน
- 8) งานบริหารทรัพยากรขององค์กร
- 9) งานปรับปรุงพัฒนา สอบทาน ประสานงาน และให้คำปรึกษา
- 10) งานแผนปฏิบัติ
- 11) งานเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน
- 12) งานควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
- 13) งานงบประมาณ
- 14) งานฝึกอบรม

- 15) งานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 16) งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย
- 17) งานด้านกฎหมาย

#### 2.4.1 งานด้านกฎหมาย

- 1) พิจารณา ให้คำปรึกษา และวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และคำสั่งต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เกิดขึ้นภายในการไฟฟ้าที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานคดี
- 2) จัดเก็บรักษาเอกสารต่างๆ อันเกี่ยวกับบรรดคดีและกฎหมายที่เกิดขึ้นภายในการไฟฟ้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- 3) รวบรวมข้อมูล รายละเอียดและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขออนุมัติเกี่ยวกับคดีและหรือดำเนินเกี่ยวกับนิติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในการไฟฟ้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ ผกม. กฟข. ดำเนินการขออนุมัติต่อไป
- 4) งานติดตามหนี้ก่อนฟ้องคดี
- 5) งานบังคับคดี
- 6) รายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคและปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาของนิติกรการไฟฟ้าส่วนภูมิกาศรับผิชอบนำเสนอผู้บังคับบัญชาทุกไตรมาส

#### 2.4.2 งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

- 1) ตรวจสอบและประสานงานข้อปัญหาเกี่ยวกับการประมวลผลทุกระบบ รวมถึงประสานข้อขัดข้องระบบ IMS
- 2) ควบคุม ตรวจสอบ และติดตั้งโปรแกรมตามระบบงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้กับหน่วยงาน และการไฟฟ้าในสังกัด
- 3) สนับสนุนการนำระบบงานออกใช้ ให้เป็นไปตามที่แผนกำหนด
- 4) วิเคราะห์ แก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดจากการใช้ระบบงานให้กับหน่วยงาน และการไฟฟ้าในสังกัด
- 5) ติดตั้ง ซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ
- 6) จัดทำทะเบียนประวัติครุภัณฑ์ด้านคอมพิวเตอร์ และครุภัณฑ์ระบบเครือข่าย
- 7) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายให้กับหน่วยงานและการไฟฟ้าในสังกัด
- 8) ดูแล บริหาร จัดการมาตรฐาน IP Address, Computer Name ให้กับหน่วยงาน และการไฟฟ้าในสังกัด

9) วิเคราะห์ ตรวจสอบ เฝ้าระวัง ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้าน ICT ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้กับหน่วยงานและการไฟฟ้าในสังกัด

(1) แผนกบริการลูกค้า

ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผน ตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- ก. งานบริการรับคำร้อง
- ข. งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ
- ค. งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบจำหน่ายให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ทั้งงบผู้ใช้ไฟและ งบ กฟภ.
- ง. งานบริการหลังการขาย
- จ. งานลูกค้าสัมพันธ์
- ฉ. งานส่งเสริมการตลาด
- ช. งานสารสนเทศทางการตลาด
- ซ. งานพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการ
- ฌ. งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS

(2) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผน ตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- ก. แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- ข. วิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- ค. สำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- ง. ก่อสร้างระบบจำหน่าย
- จ. ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- ฉ. งานฮอทไลน์
- ช. ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขคุณภาพไฟฟ้าและหน่วยสูญเสีย

ซ. บริการหลังการขาย

ฅ. ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า

ญ. งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง

ฎ. งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์

ฏ. จัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)

ฐ. จัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS

ฑ. ควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม

ฒ. ควบคุมคลังพัสดุย่อยส่งงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

### (3) แผนกก่อสร้าง

ควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผนตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ก. ดำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า

ข. ก่อสร้าง – ปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้า

ค. จัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS

ง. งานยานพาหนะและเครื่องมือกล

จ. งานความปลอดภัยและชีวอนามัย

ฉ. งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่

ช. บริการหลังการขาย

### (4) แผนกคลังพัสดุหลัก

ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผน ตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ก. วางแผนบริหารพัสดุ

ข. จัดการคลังพัสดุ

ค. เสนอความต้องการพัสดุ (จัดทำ PR)

## (5) แผนกคลังพัสดุบริการ

- ก. วางแผนบริหารพัสดุ
- ข. จัดการคลังพัสดุ
- ค. เสนอความต้องการพัสดุ (จัดทำ PR)

## (6) แผนกบัญชีประมวลผล

- ก. งานด้านจดหน่วย และตรวจสอบหน่วย (รายย่อย/รายใหญ่)
- ข. งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า และงานปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า
- ค. งานด้านลูกค้ายรายใหญ่
- ง. งานควบคุมใบเสร็จรับเงิน
- จ. งานการเก็บเงินและรับชำระเงิน
- ฉ. งานทะเบียนประกัน (เงินสด/ไม่ใช่เงินสด)
- ช. งานบัญชีลูกหนี้/เจ้าหนี้
- ซ. งานด้านตัวแทน
- ฅ. งานปิดบัญชีประจำวัน
- ญ. งานด้านการจ่ายเงินและภาษี
- ฎ. งานบริหารการเงิน
- ฏ. งานด้านบัญชีก่อสร้างและสินทรัพย์
- ฐ. งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน
- ฑ. งานด้านต้นทุน
- ฒ. การปิดงบการเงินและงานวิเคราะห์งบการเงิน

## (7) แผนกบริหารงานทั่วไป

ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผน ตรวจสอบ สั่งการ และให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

- ก. ดำเนินการด้านงานบุคคล
- ข. ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการ
- ค. รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ
- ง. ดูแลความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน
- จ. การจัดซื้อ – จัดจ้าง

- ฉ. งานตรวจสอบใบสำคัญและจัดทำใบสำคัญพร้อมตั้งหนี้ในระบบ
- ช. คู่มือรักษาความสะอาดสำนักงาน
- ซ. นำส่งภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ฯลฯ
- ฅ. งานตามแผนปฏิบัติงาน
- ญ. งานพัฒนาบุคลากร

### 2.4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา

ประกอบไปด้วย แผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ แผนกบัญชีและการเงิน และกลุ่มงานธุรการ ทำหน้าที่กำหนดแผนงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟในพื้นที่รับผิดชอบ ควบคุมบริหารงานการให้บริการลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้นสังกัดเพื่อให้บริการลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมการจัดทำงบประมาณ การทำงานของหน่วยงาน รวมทั้งควบคุม การปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดให้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ซึ่งครอบคลุมถึงงานดังนี้

#### 1) แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

- (1) งานบริการรับคำร้อง
- (2) งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ
- (3) งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟทั้งบ  
ผู้ใช้ไฟและงบ กฟภ.
- (4) งานควบคุมคลังย้อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- (5) งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์  
ประกอบ
- (6) งานบริการหลังการขาย
- (7) งานตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- (8) งานอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่
- (9) งานลูกค้าสัมพันธ์ งานจัดทำฐานข้อมูลระบบไฟฟ้า
- (10) งานควบคุมเครื่องมือวัดไฟฟ้า
- (11) งานสร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS

#### 2) แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

- (1) งานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรองงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- (2) งานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

- (3) งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- (4) งานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า
- (5) งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- (6) งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
- (7) งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์
- (8) งานบริการหลังการขาย
- (9) งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- (10) งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
- (11) งานยานพาหนะและเครื่องมือกล
- (12) งานความปลอดภัยและชีวอนามัย
- (13) งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่
- (14) งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
- (15) งานสร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูล GIS

### 3) แผนกบัญชีและการเงิน

- (1) งานด้านจดหน่วย และตรวจสอบหน่วย (รายย่อย/รายใหญ่)
- (2) งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า และงานปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า
- (3) งานด้านลูกค้ายรายใหญ่
- (4) งานควบคุมใบเสร็จรับเงิน
- (5) งานการเก็บเงินและรับชำระเงิน
- (6) งานเร่งรัดติดตามหนี้
- (7) งานทะเบียนประกัน (เงินสด/ไม่ใช่เงินสด)
- (8) งานบัญชีลูกหนี้/เจ้าหนี้
- (9) งานควบคุมและจ่ายค่าตอบแทน/ค่าจ้างเหมา
- (10) งานปิดบัญชีประจำวัน
- (11) งานด้านการจ่ายเงินและภาษี
- (12) งานบริหารการเงิน
- (13) งานด้านบัญชีก่อสร้างและสินทรัพย์
- (14) งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน
- (15) งานด้านต้นทุน
- (16) การปิดงบการเงินและงานวิเคราะห์งบการเงิน



#### 4) กลุ่มงานธุรการ

- (1) ดำเนินการด้านงานบุคคล
- (2) ดำเนินการและตรวจสอบเบิกจ่ายสวัสดิการ
- (3) รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ
- (4) ดูแลความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน
- (5) การจัดซื้อ – จัดจ้าง
- (6) งานตรวจสอบใบสำคัญและจัดทำใบสำคัญพร้อมตั้งหนี้ในระบบ
- (7) ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน
- (8) นำส่งภาษีโรงเรือนและภาษีป้าย ฯลฯ
- (9) รวบรวมรายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ แผนบริหารความเสี่ยง

และควบคุมภายใน

#### 2.4.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย

ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในการไฟฟ้าสาขาย่อยที่เกี่ยวข้อง หน้าที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย รวมทั้งตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูล หรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย เป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 1) งานในหน้าที่ของ ผจก. (ย)
- 2) งานบริการลูกค้า
- 3) งานมิเตอร์/หม้อแปลง
- 4) งานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 5) งานก่อสร้าง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
- 6) งานธุรการและการเงิน

#### 2.5 การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

##### 2.5.1 การบริการไฟฟ้า

กมลชนก วิชัยสืบ (2542, น. 6-7) ได้กล่าวว่า การบริการเกี่ยวกับไฟฟ้า ถือเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งการบริการสาธารณะนั้นจะแตกต่างจากการบริการด้านอื่นๆ โดยหากแยกหน้าที่ในการให้บริการออกจากการเป็นเจ้าของในการผลิต (Means of production) ดังนั้น การบริการสาธารณะไม่ได้เน้นเรื่องกำไรที่เป็นตัวเงิน แต่เน้นที่ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการสาธารณะจะให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคม (Social values) รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าคุณค่าทางการเงิน (Financial values)

ดั่งที่ พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2535 กำหนดวัตถุประสงค์ในการก่อตั้ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

- 1) ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
- 2) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า และพลังงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การผลิตไฟฟ้า หมายถึง ระบบที่มีหน้าที่เปลี่ยนพลังงานรูปอื่นๆ มาเป็นพลังงาน ไฟฟ้า เช่น เปลี่ยนจากพลังงานกล พลังงานศักย์ของน้ำ หรือพลังงานแสง มาเป็นพลังงานไฟฟ้า

การส่งพลังงานไฟฟ้า (Transmission) หมายถึง การส่งพลังงานไฟฟ้าจากระบบ การผลิตไปยังระบบจำหน่ายเพื่อขายกำลังไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยส่งกำลังไฟฟ้าในระดับแรงดันสูง ขนาด 500kV, 230kV, 115kV, 69kV แบบ 3 เฟส 3 สาย ความถี่ 50Hz

### 2.5.2 มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคไว้แล้ว (คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563) คือมาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) และ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

#### 1) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

(1) การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง สามารถจ่ายไฟฟ้า คืนได้ร้อยละ 90 ภายในเวลา 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณี อุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

#### (2) การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

ก. สามารถอ่านค่าหน่วยใช้ไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง ในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 98 (ภาพรวม)

ข. สามารถอ่านค่าหน่วยใช้ไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท ทุก 2 เดือนจะต้องไม่เกิน ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟแรงต่ำทั้งหมด

(3) การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าสามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับ ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90

#### (4) การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ก. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเขียนจดหมายมาเป็น ลายลักษณ์อักษร

ข. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงานของผู้รับใบอนุญาต สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมาคิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง

2) มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.

(Guaranteed Standards of Performance)

ตารางที่ 2.2 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.

การบริการ	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
2.1 คุณภาพไฟฟ้า		
2.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned outage)	การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ทำการระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินเวลาที่แจ้งไว้ โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง	จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา ดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนด
2.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟดับ/ระบบจำหน่ายขัดข้อง	กรณีไฟดับ แก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง กรณีระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายไฟคืนภายใน 4 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป หากไม่แจ้งวัน เวลา ดับไฟล่วงหน้าตามที่กำหนด
2.2 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (เป็นการขอใช้ไฟฟ้าที่ไม่ใช่ไฟชั่วคราว)		
2.2.1 ระบบแรงดันต่ำ – ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)		
A. ในเขตชุมชน	ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน	กรณีแรงดันต่ำจ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

การบริการ	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
B. นอกเขตชุมชน	ภายใน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมการ ขอใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน	กรณีเร่งด่วนต่ำจ่ายเงิน ชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)		
A. หม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 250 KVA กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก	ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 KVA ภายใน 35 วันทำการ นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ ค่าบริการ การใช้ไฟฟ้า	กรณีเร่งดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 4,000 บาท
B. หม้อแปลงไฟฟ้าเกิน 250 KVA แต่ไม่เกิน 2500 KVA กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้อง ดำเนินการสายนอก	ภายใน 55 วันทำการ นับถัดจาก วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ การใช้ไฟฟ้าและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วนแล้ว	กรณีเร่งดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 4,000 บาท
C. หม้อแปลงขนาดเกิน 2500 KVA	ภายใน 55 วันทำการ นับถัดจาก วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว	กรณีเร่งดันกลาง จ่ายเงิน ชดเชย 400 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 4,000 บาท
2.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้า ร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข		
2.3.1 การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ ค่าประกัน		
A. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ตรงรอบบิล)	ภายใน 30 วันทำการ	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
B. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Move Out - Move In ไม่ตรงรอบบิล)	ภายใน 30 วันทำการ	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
2.3.2 การย้ายคืนหลักประกันการ ใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	ภายใน 20 วันทำการและเป็นไป ตามเงื่อนไขที่กำหนด	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

การบริการ	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
2.3.3 การตอบสนองข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
2.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)		
2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย (ใช้พลังงานไฟฟ้าต่ำกว่า 30kW)		
A ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินภายในเวลาทำการ กรณีถูกงดจ่ายไฟไม่เกิน 90 วันทำการ	ในเขตชุมชน ภายใน 1 วันทำการ นอกเขตชุมชน ภายใน 3 วันทำการ	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
B ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรีดอนมิเตอร์ มาร์กษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น เลขเวลา 19.00 น. มีค่าธรรมเนียมต่อกลับ 107 บาท	ในเขตชุมชน ภายใน 1 วันทำการ นอกเขตชุมชน ภายใน 3 วันทำการ	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
2.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ใช้พลังงานไฟฟ้าตั้งแต่ 30KW ขึ้นไป)	ภายใน 2 วันทำการ (เฉพาะแรงดันต่ำ) หลังจากที่ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว กรณีที่ถอดสายมิเตอร์หรือรีดอนมิเตอร์ มาร์กษาไว้ที่สำนักงานแต่ยังไม่นำเข้าคลังเท่านั้น	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท

### 3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ขึ้นตรงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัด การไฟฟ้าจังหวัดอำนาจเจริญ เป็นการไฟฟ้าชั้น 4 มีพนักงาน จำนวน 5 คน ผู้ใช้ไฟจำนวน 11,025 ราย หน่วยการใช้ไฟฟ้า 2,363,322.64 หน่วย รายได้ค่ากระแสไฟฟ้า 10,575,584.61 บาท (รายงานสถิติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญประจำเดือนตุลาคม, 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 105 หมู่ที่ 5 ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ 37210 รับผิดชอบการจ่ายไฟฟ้าในเขตพื้นที่ 6 ตำบล คือ ตำบลชานุมาน ตำบลคำเขื่อนแก้ว ตำบลโคกก่ง ตำบลโคกสาร ตำบลป่าก่อ ตำบลหนองข่า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job description) ดังนี้

#### 1) งานด้านบริการลูกค้า

(1) งานรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า และค่าบริการ เช่น ค่าบริการขยายเขตการใช้ไฟฟ้า ค่าบริการย้าย ติดตั้งมิเตอร์ ค่าละเมิดการใช้ไฟฟ้าฯ

(2) งานบริการรับคำร้องตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ เช่น รับคำร้องขอติดตั้ง ย้าย ถอดถอนมิเตอร์ รับคำร้องขอย้ายเสาไฟฟ้าฯ

(3) งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า

#### 2) งานด้านมิเตอร์

(1) งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลดขนาด มิเตอร์และอุปกรณ์

(2) งานตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

(3) งานอ่านหน่วยมิเตอร์ สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่

(4) งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่นๆ

#### 3) งานปฏิบัติการและบำรุงรักษา

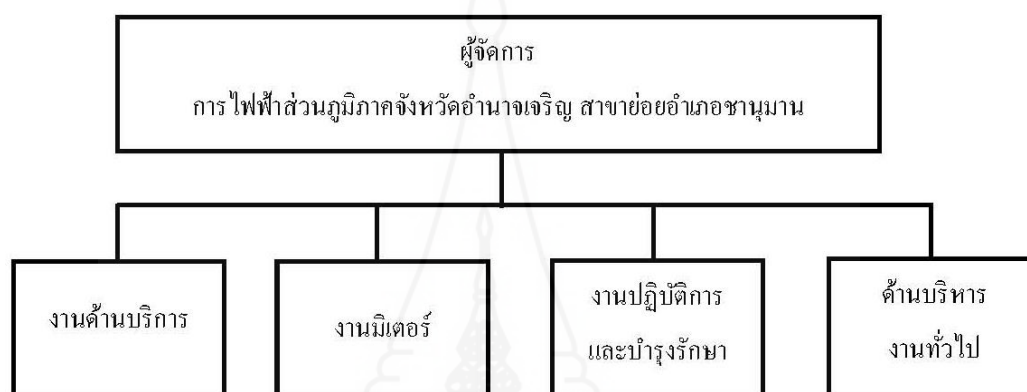
(1) งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

(2) งานวิเคราะห์ วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

(3) งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่นๆ สำหรับลูกค้า

## 4) งานด้านบริหารงานทั่วไป

- (1) ดำเนินการด้านงานบุคคล
- (2) รับผิดชอบงานธุรการและงานสารบรรณ
- (3) ดูแลและความปลอดภัยของสำนักงาน และทรัพย์สิน
- (4) ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน



ภาพที่ 2.2 ผังโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชากรณ์ ชัยกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพนักงานและต้อนรับ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

วิสุทธิ เกสรสุวรรณ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง” พบว่า การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ภาพรวมทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานดี ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือปรากฏให้เห็นได้ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน คือ เจ้าหน้าที่ช่วยกรอกแบบฟอร์ม หากมีข้อสงสัยในรายละเอียดต่างๆ ด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น คือ เจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อพัฒนาการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการต่อท่าน และทุกๆ คน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้ไฟฟ้า กับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน นั่นคือ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ไสว ชัยบุญเรือง (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงานและนอกสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 356 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และสุดท้ายด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ประมุข อินทแพทย์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทลูกค้า ต่างกัน ประเมินคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความสามารถ อยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านจดหน่วย/พิมพ์บิล อยู่ในระดับดี และลำดับถัดไป คือ ด้านความมั่นคง ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเข้าใจ ด้านการสื่อสาร ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ อยู่ในระดับดี ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการใช้ไฟต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภกัญญา จันทรูกษา (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี” จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมตามลำดับ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพ การสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ .01 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงที่สุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม

เบญชญา แจ่มเวชฉาย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมานเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชน ซึ่งเป็นผู้มาขอใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ตั้งแต่ 16 ตุลาคม 2562 – 15 ธันวาคม 2562 มีผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 11,025 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 11,025 ราย (รายงานสถิติประจำเดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำเดือนตุลาคม, 2562)

##### 1.1 ขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดตามค่าสัดส่วนของประชากรจากสูตรของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ไม่เกิน 5% คือ

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

เมื่อ

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด (11,025 ราย)}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง หรือที่ยอมรับได้ (.05)}$$

$$\text{วิธีคำนวณ } n = 11,025 / (1 + (11,025 \times (.05)^2))$$

$$N = 386.03$$

ผลการคำนวณ พบว่า จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 11,025 ราย ในการเลือกสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  จะได้กลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวน 390 ราย

## 1.2 วิธีสุ่มตัวอย่าง

วิธีคัดเลือกตัวอย่าง มีรายละเอียดการดำเนินการคัดเลือกตัวอย่าง ดังนี้

1.2.1 โดยเทียบสัดส่วนจำนวนประชากรกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน 5% เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 ราย

1.2.2 การคัดเลือกตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยวิธีการสุ่มแบบเชิงระบบ (Systematic random sampling) เฉพาะลูกค้าที่มาติดต่อใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดแบบมีตัวเลือก คำตอบ และถามแบบปลายเปิด แบบสอบถามครั้งนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการประเภท การรับบริการและรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ(Checklist) จำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended questionnaire)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกเป็น 5 ด้าน คือด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 2 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ จำนวน 2 ข้อ ด้านการตอบสนองความต้องการ จำนวน 2 ข้อ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น จำนวน 2 ข้อและด้านการเอาใจใส่ จำนวน 2 ข้อ รวมทั้งหมด 10 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5
มาก	เท่ากับ	4
ปานกลาง	เท่ากับ	3
น้อย	เท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended form)

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

**3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** คือ ข้อมูลที่อยู่ในรูปของการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มาใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ซึ่งจากการเก็บข้อมูลครั้งนี้จะได้จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 390 ชุด

**3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)** เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบเอกสารอันได้แก่ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ เอกสารงานวิจัย วารสาร สถิติข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในเรื่องเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ขึ้น

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

**4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)** นำไปใช้เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูลแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ ประเภทการรับบริการและรายได้ต่อใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scales) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage : %)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{x}$ ) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

#### 4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

4.2.1 เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติในการทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในการทดสอบสมมติฐาน (กล้าหา วณิชย์บัญชา, 2545 อ้างถึงใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557)

4.2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) (กล้าหา วณิชย์บัญชา, 2545 อ้างถึงใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้แปลผล ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

#### 1. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง 390 ชุด โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเป็น ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ ประเภทการรับบริการและรายได้ต่อเดือน ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรวัดจัดลำดับ วิเคราะห์ โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage : %)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน วิเคราะห์โดยใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การวิเคราะห์ข้อมูล t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ f-test

ss แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

MS แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ย

Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

\* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ ประเภทการรับบริการและรายได้ต่อเดือน โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ซึ่งแสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	235	60.26
หญิง	155	39.74
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	47	12.05
21 – 30 ปี	151	38.72
31 – 40 ปี	134	34.36
41 – 50 ปี	58	14.87
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	92	23.59
สมรส	296	75.90
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	2	0.51
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	88	22.56
มัธยมศึกษาตอนปลาย	96	24.62
อนุปริญญา/ปวส.	150	38.46
ปริญญาตรี	51	13.08
ปริญญาโท	5	1.28
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>
<b>5. อาชีพ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	42	10.77
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	161	41.28
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	77	19.74
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	110	28.21
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	290	74.36
10,001 – 20,000 บาท	74	18.97
20,001 – 30,000 บาท	22	5.64
30,001 – 40,000 บาท	4	1.03
40,001 – 50,000 บาท	-	-
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>7. อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน</b>		
100 – 500 บาท	245	62.82
501 – 1,000 บาท	97	24.87
1,001 – 1,500 บาท	25	6.41
1,501 – 2,000 บาท	5	1.28
2,001 – 2,500 บาท	18	4.62
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>
<b>8. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ</b>		
08.30 น. – 10.30 น.	145	37.18
10.31 น. – 12.30 น.	132	33.85
12.31 น. – 14.30 น.	113	28.97
14.31 น. – 16.30 น.	-	-
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>
<b>9. ประเภทการรับบริการ</b>		
ชำระค่ากระแสไฟฟ้า	361	92.56
ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	17	4.36
แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	12	3.08
<b>รวม</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 390 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 60.26 และเป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.74 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 – 31 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.72 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.36 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.05 มีสถานภาพสมรส จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.59 และลำดับสุดท้ายหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.56 ระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 และระดับปริญญาโท

จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.28 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 ถัดมา พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74 และเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 รองลงมา 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 ลำดับถัดมามีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 และสุดท้ายมีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน 100 – 500 บาท จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.82 รองลงมา 501–1,000 บาท จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.87 ถัดมามีค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.41 ต่อมามีค่ากระแสไฟฟ้า 2,001 – 2,500 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.62 และสุดท้ายมีค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.28 ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกเข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเวลา 08.30 น. – 10.30 น. จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.18 รองลงมาเป็นเวลา 10.31 น. – 12.30 น. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 และสุดท้ายเวลา 12.31 น. – 14.30 น. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.97 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือ ชำระค่ากระแสไฟฟ้า จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 92.56 รองลงมาเป็นของติดตั้งมิเตอร์ใหม่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.36 และสุดท้ายเป็นแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.08



**2.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)**

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ได้ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ซึ่งแสดงในรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.53	0.47	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	4.50	0.37	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการ	4.46	0.43	มาก
การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	4.37	0.45	มาก
การเอาใจใส่	4.44	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และสุดท้ายด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ตารางที่ 4.3 แสดงความเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ (Tangibles)	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
สถานที่ให้บริการ	233	119	38	0	0			
มีความสะดวกสบาย เครื่องมืออุปกรณ์ มีความทันสมัย	(59.74)	(30.51)	(9.74)	0	0	4.59	0.67	มากที่สุด
พนักงานแต่งกาย	243	123	24	0	0	4.56	0.61	มากที่สุด
เรียบร้อย สวยงาม	(62.31)	(31.54)	(6.15)	0	0			
<b>รวม</b>						<b>4.53</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีสถานที่ให้บริการที่สะดวกสบาย เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และรองลงมา พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ตารางที่ 4.4 แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ

ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจ (Reliability)	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
พนักงานให้บริการ โดยไม่มีข้อผิดพลาด	132 (33.85)	235 (60.26)	23 (5.90)	0	0	4.28	0.57	มาก
พนักงานสามารถ ให้บริการได้ตรงเวลา ที่แจ้งไว้กับผู้ใช้บริการ	288 (73.85)	97 (24.87)	5 (1.28)	0	0	4.73	0.47	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.50</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการได้ตรงเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ใช้บริการ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และรองลงมาพนักงานให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ตารางที่ 4.5 แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคุณภาพ การให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านการตอบสนองความต้องการ

การตอบสนอง	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
ความต้องการ (Responsiveness)	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
พนักงานมีความใส่ใจ ที่จะตอบปัญหา ของผู้ใช้บริการ	166 (42.56)	194 (49.74)	30 (7.69)	0	0	4.35	0.62	มาก
พนักงานให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว	235 (60.26)	140 (35.90)	125 (3.85)	0	0	4.56	0.57	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.46</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และรองลงมาพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการ ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ตารางที่ 4.6 แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคุณภาพ  
การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน  
ด้านการให้ความเชื่อมั่น

การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
พนักงานให้ข้อมูล	113	258	19	0	0	4.25	0.55	มาก
ข่าวสารแก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	(28.97)	(66.15)	(4.87)					
พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	236	113	41	0	0	4.50	0.68	มากที่สุด
	(60.51)	(28.97)	(10.51)					
<b>รวม</b>						<b>4.37</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า  
กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน  
มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น โดยรวมในระดับมาก  
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีความน่าเชื่อถือ ในระดับความถึงพอใจมากที่สุด  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และรองลงมาให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับ  
ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25



ตารางที่ 4.7 แสดงความเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ด้านการเอาใจใส่

การเอาใจใส่ (Empathy)	5	4	3	2	1	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคลของ พนักงาน	116 (29.74)	248 (63.59)	26 (6.67)	0	0	4.24	0.61	มาก
พนักงานให้บริการ ด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	267 (68.46)	110 (28.21)	13 (3.33)	0	0	4.65	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.44</b>	<b>0.39</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ร้อยละ

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และรองลงมาพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

### 2.3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการและความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผล ให้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ได้ทำการ  
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยวิธีการเปรียบเทียบที่แตกต่าง  
กันตามลักษณะและข้อมูลของตัวแปร ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามเพศ

	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	4.46	0.20	4.46	0.20	-0.24	0.40

จากตารางที่ 4.8 พบว่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
ของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอายุ

	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.28	3	0.09	2.44	0.06
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	14.81	386	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.09	389			

จากตารางที่ 4.9 พบว่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ  
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามสถานภาพ

	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.42	2	0.21	5.50	0.00*
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	14.68	387	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.09	389			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การให้บริการ แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงจะทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการรับบริการ  
ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
		4.43	4.47	4.10
โสด	4.43	-	-0.04*	0.33*
			(0.003)**	(0.026)**
สมรส	4.47	-	-	0.37*
				(0.06)
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	4.10	-	-	-

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ ด้วยวิธี LSD ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า

ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีสถานภาพโสดมีค่าน้อยกว่า สถานภาพสมรสและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.17	4	0.04	1.13	0.34
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	14.92	385	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.09				

จากตารางที่ 4.12 พบว่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอาชีพ

	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.33	3	0.11	2.86	2.63
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	14.77	386	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.09	389			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
ของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามรายได้

	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.04	3	0.01	0.30	0.82
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	15.06	386	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.90	389			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
ของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอัตราค่ากระแสไฟฟ้า

	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.09	4	0.02	0.55	0.70
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	15.01	385	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.09	389			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีค่ากระแสไฟฟ้าแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ

	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.28	3	0.09	2.44	0.06
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	14.81	386	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.09	389			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มาชำระค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น  
ต่อคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามประเภทการรับบริการ

	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	0.31	2	0.16	4.08	0.02*
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ	ภายในกลุ่ม	14.78	387	0.04		
สาขาย่อยอำเภอชานุมาน	รวม	15.09	389			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า Sig. มีน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงจะทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการรับบริการ ด้วยวิธี LSD



ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการรับบริการ

สถานภาพ	$\bar{X}$	ชำระค่า กระแสไฟฟ้า	ขอมิเตอร์ไฟฟ้า	แจ้งกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง
		4.47	4.33	4.44
ชำระค่ากระแสไฟฟ้า	4.47	-	0.14* (0.005)**	0.03 (0.66)
ขอมิเตอร์ไฟฟ้า	4.33	-	-	-0.11 (0.13)
แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	4.44	-	-	-

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม ประเภทการรับบริการ ด้วยวิธี LSD ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้ามีค่าน้อยกว่า ผู้ใช้บริการขอมิเตอร์ไฟฟ้า



### 3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากสมมติฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.19 สรุปผลสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ประชากรศาสตร์	สถิติที่ใช้	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	Independent Samples t-test	0.40	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	One-way ANOVA	0.06	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สถานภาพ	One-way ANOVA	<b>0.00**</b>	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	0.34	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
อาชีพ	One-way ANOVA	2.63	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	One-way ANOVA	0.82	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน	One-way ANOVA	0.70	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	One-way ANOVA	0.06	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
ประเภทการรับบริการ	One-way ANOVA	<b>0.02**</b>	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมานมีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น และการดูแลเอาใจใส่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการ ของ Zietheaml, Parasuraman & Berry (2013) มาปรับใช้ ซึ่งเป็นทฤษฎีการวัดคุณภาพการให้บริการ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการ ให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มาใช้วัดคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน และจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การวัดคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการ เก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended form)

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (2) วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (1) เปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยสถิติในการทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) (2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

## 1. สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการนำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

### 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้นั้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.26 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.72 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 75.90 มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 38.46 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 41.28 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 คิดเป็นร้อยละ 74.36 มีอัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน 100-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.82 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคือ 08.30 น. - 10.30 น. คิดเป็นร้อยละ 37.18 และประเภทที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่คือ ชำระค่ากระแสไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 92.56

### 1.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

กลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการ ได้ให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการโดยรวมในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย และรองลงมาพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจโดยรวมในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือพนักงานสามารถให้บริการได้ตรงเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ใช้บริการ และรองลงมาคือ พนักงานให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด

ด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว และรองลงมาคือพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น โดยรวมในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และรองลงมาคือ พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน

ด้านการเอาใจใส่ โดยรวมในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ข้อที่มีผลในระดับมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร และรองลงมาคือ การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน

### 1.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประชากรศาสตร์ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์กับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยวิธีการเปรียบเทียบที่แตกต่างกันตามลักษณะ และข้อมูลของตัวแปร ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบความแตกต่างด้านสถานภาพต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีค่าน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้าพบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีอัตราค่ากระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านช่วงเวลาที่มาใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีช่วงเวลามาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านประเภทของการรับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีประเภทของการรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบความแตกต่างด้านสถานภาพต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาชำระค่ากระแสไฟฟ้า มีค่าน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการขอมิตเตอร์ไฟฟ้า

## 2. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีสถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด และตรงเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ใช้บริการ มีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ มีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความใส่ใจต่อลูกค้าเป็นรายบุคคลและให้การด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด รวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านสุดท้าย ด้านความเอาใจใส่ ตามลำดับ

2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แสดงให้เห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีสถานที่ให้บริการที่สะดวกสบาย เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีรองลงมาพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สวยงาม ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิสุทธิ์ เกสรสุวรรณ (2552) ซึ่งวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานดี ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือปรากฏให้เห็น คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

2.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจโดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการได้ตรงเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ใช้บริการ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมาพนักงานให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด ในระดับความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจญา แจ้งเวชญา (2559) ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ

2.1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมาพนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการ ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) ซึ่งวิจัยเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคศรีสะเกษ จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก

2.1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมาให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคศรีสะเกษ จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก

2.1.5 ด้านการเอาใจใส่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแสดงให้เห็นว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมาพนักงานเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในระดับความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคศรีสะเกษ จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

2.2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และใส่ใจกับผู้รับบริการทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน

2.2.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีอายุแตกต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และใส่ใจกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไสว ชัยบุญเรือง (2555) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ น้อยกว่า สถานภาพสมรสและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันอาจมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภกัญญา จันทรูกษา (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

2.2.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และใส่ใจกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



2.2.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และใส่ใจกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไสว ชัยบุญเรือง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน

2.2.6 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และใส่ใจกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสิต จังหวัดปทุมธานี โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2.7 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามอัตราค่ากระแสไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีอัตราค่ากระแสไฟฟ้าแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และใส่ใจกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกัญญา จันทรกษา (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวม และรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

2.2.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และใส่ใจกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชากรณ์ ชัยกุล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผลจากการศึกษาพบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.9 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน จำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มารับบริการประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน ที่มาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการขอมิเตอร์ไฟฟ้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันอาจมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข อินทแพทย์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี พบว่า ประเภทลูกค้าต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 พนักงานควรพัฒนาด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง และระวังการเกิดข้อผิดพลาดมากขึ้น เนื่องจากระดับความพึงพอใจรายด้านน้อยที่สุด

3.1.2 ควรเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมผ่านช่องทางต่างๆ มากขึ้น เพื่อให้สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่มาติดต่อเป็นรายบุคคลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการมาติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเชิงคุณภาพ

3.2.2 นำการวิจัยในครั้งนี้ขยายผลต่อไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดต่อไป



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กมลชนก วิชัยสืบ. (2542). *ความต้องการต่อการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและสวนอุตสาหกรรมศรีสุพรรณ จังหวัดลำพูน*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2555). *รายงานประจำปี 2555*. สืบค้นจาก <http://www.pea.co.th>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- คณะกรรมการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์. (2562). *แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557 – 2566 (ทบทวนครั้งที่ 5 พ.ศ. 2562)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สืบค้นจาก <https://intranet.pea.co.th>
- คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน. (2563). *มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สืบค้นจาก <https://www.pea.co.th/Portals/0/Document/WorkStandard/PEA%20Customer%20Service%20Standards.pdf>
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- บันทึกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เลขที่ สรท. (ม.) 8/2556 ลว. 7 ม.ค.2556. *ขออนุมัติปรับปรุงหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ของหน่วยงานแบบโครงสร้าง 7-8 แผนก, กฟส. และ กฟย*. สืบค้นจาก <http://intranet.pea.co.th>
- ประมุข อินทแพทย์. (2556). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสิต จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 5(1), 125-134*
- ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์. (2562). *โครงสร้างองค์กร*. สืบค้นจาก [www.pea.co.th/เกี่ยวกับเรา/โครงสร้างองค์กร](http://www.pea.co.th/เกี่ยวกับเรา/โครงสร้างองค์กร).
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. เล่ม 116 ตอน 20 ก. หน้า 2-3.  
รายงานสถิติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562.

สืบค้นจาก <http://172.21.1.5/main.asp>

วิชากรณ ชัยกุล. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปา  
ส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางประกง จังหวัดละโว้. (ปัญหาพิเศษปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

วิสุทธิ์ เกสรสุวรรณ. (2552). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ศุภกัญญา จันทุกษา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองอุบลราชธานี  
จังหวัดอุบลราชธานี. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6. วันที่ 26 มิถุนายน 2558  
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทธยา  
จังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง  
จังหวัดตราด. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

อดุล จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.

Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs,  
New Jersey: Perntice – Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service

Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 – 50.

[www.pea.co.th/Portals/0/Images/New/org-chart\\_th\\_new\\_62.jpg](http://www.pea.co.th/Portals/0/Images/New/org-chart_th_new_62.jpg).



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



## แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อย อำเภอนามาน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอนามาน

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผล สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอนามาน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้



### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด(ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

10 - 20 ปี

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

5. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

ประกอบธุรกิจส่วนตัว

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

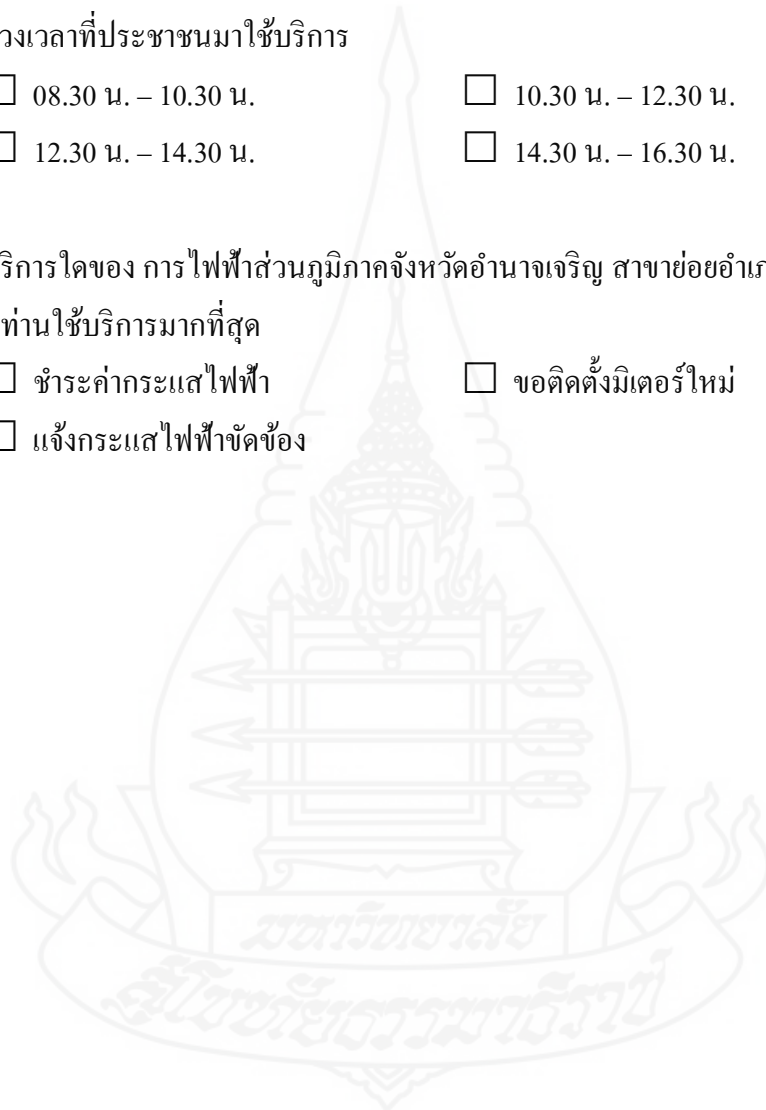
30,001 - 40,000 บาท

40,001 - 50,000 บาท

## 7. อัตราค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน

 100 – 500 บาท 501 – 1,000 บาท 1,001 – 1,500 บาท 1,501 – 2,000 บาท 2,001 – 2,500 บาท

## 8. ช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการ

 08.30 น. – 10.30 น. 10.30 น. – 12.30 น. 12.30 น. – 14.30 น. 14.30 น. – 16.30 น.9. บริการใดของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ สาขาย่อยอำเภอชานุมาน  
ที่ท่านใช้บริการมากที่สุด ชำระค่ากระแสไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ

สาขาย่อยอำเภอชานุมาน

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดตามระดับ  
ความคิดเห็นของท่าน

5	หมายถึง	มีความพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพอใจน้อยที่สุด

คุณภาพการบริการของ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)</b>					
- สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย					
- พนักงานแต่งกายเรียบร้อย สบายงาม					
<b>2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ (Reliability)</b>					
- พนักงานให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด					
- พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงเวลาที่แจ้งไว้ กับผู้ใช้บริการ					
<b>3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)</b>					
- พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้ใช้บริการ					
- พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
<b>4. ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (Empathy)</b>					
- พนักงานมีให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง					
- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
<b>5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)</b>					
- การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของพนักงาน					
- พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม\*\*\*



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอรรณณ ต้นโพธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	30 เมษายน 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2556
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอชานุมาน
ตำแหน่ง	พนักงานบัญชี ระดับ 4

