



คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
SERVICE QUALITY THAT AFFECTED USER SATISFACTION OF
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY OF
SUPHANBURI PROVINCE

วันที่รับต้นฉบับบทความ: 9 เมษายน 2563

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 7 กันยายน 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 24 กันยายน 2563

ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว*

Pathompong Kookkaew

วัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์**

Watcharapong Ngerngrojan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

* อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี e-Mail: kookkaew2526@hotmail.com

** บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี



ABSTRACT

This research's objectives were to study the level of service quality and user satisfaction of the provincial electricity authority of Suphanburi province and to study the service quality factors that affected user satisfaction of the Provincial Electricity Authority of Suphanburi province. The samples were 400 of service users. A questionnaire was used to collect data. The statistics used for data analysis were descriptive consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics was multiple regression analysis. The research results found that: The level of service quality and the level of user satisfaction overall were at a high level. Service quality factors that affected user satisfaction of the Provincial Electricity Authority of Suphanburi province consisted of tangibility reliability, responsiveness assurance, and empathy at statistical significance at the .05 level.

Keywords: service quality, user satisfaction, the Provincial Electricity Authority.

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานด้านการให้บริการพลังงานไฟฟ้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างขั้นพื้นฐานที่นำไปใช้ดำเนินกิจกรรมทุกประเภทและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาชีพทางการเกษตร นับเป็นภารกิจที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมและชุมชน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีมีภารกิจในการให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนที่อยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานสำคัญคือ การจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เพียงพอ และรวดเร็วทันต่อความต้องการในการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและการจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การดำเนินการกิจการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้านับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม และได้รับประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ แต่ปัจจุบันการให้บริการบางส่วนงานยังขาดประสิทธิภาพ ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น ขั้วรองรับเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาไฟฟ้าดับ ขั้นตอนและระเบียบการบริการยุ่งยาก บริการล่าช้า พนักงานทำงานผิดพลาด จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีได้พยายามแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความพร้อมอย่างสม่ำเสมอ องค์กรจึงมีความตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้า ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า



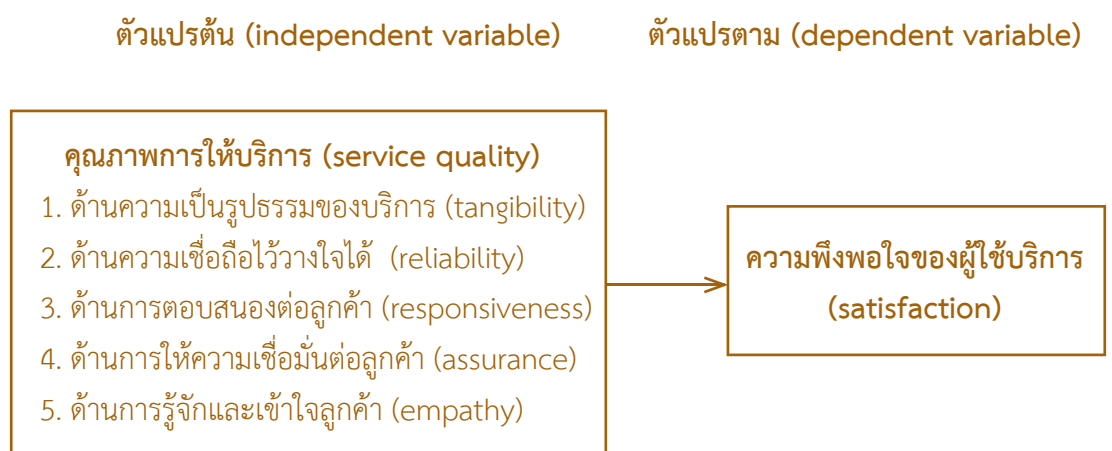
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เพื่อให้เกิดการบริการอย่างมีคุณภาพ และให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ด้านปัจจัยส่วนบุคคล (ภูรินทร์ ภูเพ็ญนาม และวุฒิชัย เอี่ยมลิ้ม, 2557; สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร, 2557; ศุภกัญญา จันทรุกขา, 2558) ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (จรัสพงษ์ จงมีสุข, 2558) และด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ (วิเชียร สารภาส และเบญญาดา กระจ่างแจ้ง, ออนไลน์, 2559) เป็นต้น จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำผลวิจัยเสนอต่อองค์กรให้ทราบถึงข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ วิธีการ และขั้นตอนการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี มีอย่างน้อย 1 ตัวแปร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณด้วยสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, pp. 886-887) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัย

1. **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 มีอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย/เกษตรกรกรรม จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และมีรายได้ 15,000-25,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80

2. **ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ** พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.39$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.42$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.38$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82, SD = 0.38$) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.39$) ตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.35$)



3. การทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป (multicollinearity) ดังนี้

1) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่าสถิติคือ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ ค่า Tolerance จะต้องมากกว่า 0.50 หรือเข้าใกล้ 1 มากที่สุด และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งจะต้องมีค่าน้อยกว่า 10 จึงจะไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2559) และจากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.66-0.87 (> 0.50) และ ค่า Variance Inflation Factor ของตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 1.16-1.52 (< 10) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

2) ตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อนโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าไม่เกิน 0.7 จึงจะไม่เกิดปัญหา multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (สุทิน ชนะบุญ, ออนไลน์, 2560) จากการตรวจสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.29-0.56 แสดงถึงตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์หรือเป็นอิสระต่อกัน จึงสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ			<i>t</i>	<i>p</i>
	สัมประสิทธิ์การถดถอย		ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
	(<i>a</i>)	(<i>β</i>)			
ค่าคงที่ (a)	0.45		0.15	3.04	0.00
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.26	0.32	0.04	7.46*	0.00
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.21	0.24	0.04	5.80*	0.00
3. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.15	0.18	0.03	4.71*	0.00
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.14	0.15	0.04	3.98*	0.00
5. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.11	0.13	0.04	3.10*	0.00
Adjusted <i>R</i> ²	0.60				

* $p < .05$



จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยที่ตัวแปรอิสระร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 60.00 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.60 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่า $b = 0.26, 0.21, 0.15, 0.14$ และ 0.11 ตามลำดับ หมายความว่าจำนวนของแต่ละด้านเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้น 0.26, 0.21, 0.15, 0.14 และ 0.11 ตามลำดับ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีมีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ปลอดภัย ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริการแต่ละประเภท มีความกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ จิตติมา นิยม (2557) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่ให้ความสำคัญมากคือ ด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเป็นอย่างดี และด้านความน่าเชื่อถือ เช่น ความสามารถในการส่งมอบของผู้ให้บริการว่าตรงตามเวลาและถูกต้อง

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสม มีมาตรฐาน เชื่อถือได้ มีเครื่องมือที่ทันสมัย มีการปรับปรุงระบบการทำงานอยู่เสมอ มีความพร้อมที่จะบริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ พร้อมช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาที่เกิดจากความไม่สะดวกหรือเหตุขัดข้องในการใช้บริการไฟฟ้า มีการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการด้วยความแม่นยำและถูกต้อง มีการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับ ดำริ สถิตย์เสมากุล (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าคุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผล



เชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551) ที่ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ พบว่าธนาคารมีคุณภาพในด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอัธยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้จากบริการที่เป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่
 - 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการและปรับปรุงทัศนียภาพให้มีความสวยงามอยู่เสมอ
 - 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีการอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและรักษามาตรฐานการให้บริการตามพันธกิจหลักขององค์กร
 - 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ควรมีแนวทางในการให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด
 - 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ควรพัฒนาการให้บริการ และกำหนดมาตรฐานความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของพนักงานให้เหมาะสมกับลักษณะของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและทำให้เกิดความเชื่อมั่นเสมอเมื่อใช้บริการ
 - 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ควรสนับสนุนให้พนักงานเกิดความรักและความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง และเพิ่มการบริการให้มีความสะดวก โดยครอบคลุมถึงเวลาทำการและสถานที่ตั้ง
2. ความพึงพอใจ ควรสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันกับผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความพร้อมในการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาที่เกิดจากความไม่สะดวกหรือเหตุขัดข้องในการใช้บริการไฟฟ้าได้ทันทีในทุกสถานการณ์



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเท่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีมากยิ่งขึ้น จึงควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการรับบริการ หรือศึกษาปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในด้านการบริการแก่ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). **การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัสพงษ์ จงมีสุข. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐิตินา นิยม. (2557). **คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดำริ สถิตยัสมากุล. (2558). **การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูรินทร์ ภูเฟื่องนาม และวุฒิชัย เอี่ยมลิ้ม. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธมณฑล**. โครงการสหกิจศึกษาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม.
- วิเชียร สารภาส และเบญญาดา กระจำแจ้ง. (2559). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.ex-mba.buu.ac.th/ACADEMIC/Poster2015/poster066.pdf> [2562, 31 ตุลาคม].
- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). **คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี**. ใน **การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6** (หน้า 570-583). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.



- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทิน ชนะบุญ. (2560). *สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเบื้องต้น* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://kkpho.go.th/km/index.php/2017-08-10-06-37-01/category/2-r2r-5> [2562, 9 พฤศจิกายน].
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York, NY: Harper and Row.