

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปราณี จุลภักดิ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

Abstract

The purposes of the research were to study and compare the levels of satisfaction of customers towards the service of the Provincial Electric Authority, Chulaporn Branch. The population of the study consisted of 381 customers of the Excise Area Office, Chulaporn Branch, Nakhon Si Thammarat Province. The instrument used was a 5 rating-scale questionnaire which consisted of 5 aspects. The data were analyzed by means, percentages, standard deviations and frequency distributions.

The results of the study were as follows:

* อาจารย์ประจำคณะ

1. With regard to the customer's level of satisfaction toward the service of the Provincial Electric Authority, Chulapon Branch in general it was at a high level. The aspect that had the highest level of satisfaction was the equitable service. Followed by timely service, ample service, continuous service and progressive service.

2. When comparing the customer's levels of satisfaction according to sex, age and education, it was found that there was no significant difference.

บทนำ

กิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้า แผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น “กองไฟฟ้าภูมิภาค” และในปี พ.ศ. 2497 ได้มีการจัดตั้ง “องค์การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” และได้รับการยกฐานะเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เมื่อ พ.ศ. 2503 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550:3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทยเป็นกิจการที่จัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลัก คือการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งทางด้านคุณภาพและบริการ โดยได้มีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554:2)

ปัจจุบันพลังงานไฟฟ้ามีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เริ่มตั้งแต่การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบกิจกรรมประจำวันของภาคครัวเรือน รวมถึงการใช้ไฟฟ้าในภาคธุรกิจในระดับต่าง ๆ ล้วนแล้ว

ต้องอาศัยพลังงานไฟฟ้าแทบทั้งสิ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศชาติ รัฐบาลจึงมีการกำหนดนโยบายที่จะก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันด้านพลังงาน ทั้งนี้ก็เพื่อประชาชน รัฐจึงยังคงมีบทบาทสำคัญโดยการเข้ามาควบคุม ดูแล และดำเนินการเอง แม้ว่าการไฟฟ้าในปัจจุบันได้มีการแปรรูปเป็นรัฐวิสาหกิจแล้วก็ตาม

อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นอำเภอที่ค่อนข้างใหม่ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการยังมีไม่ครบ ซึ่งแยกมาจากอำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช แรกเริ่มการติดต่อประสานงานสร้างความไม่สะดวกและยุ่งยากให้กับประชาชนที่ใช้บริการ ประชาชนต้องไปติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัตนพิบูลย์ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ เป็นเพียงสาขาย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัตนพิบูลย์ อำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินการบางอย่างต้องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัตนพิบูลย์ หลังจากนั้นไม่นานก็ได้มีการก่อตั้งสำนักงานการไฟฟ้าซึ่งตั้งอยู่ที่บ้านของพนักงานการไฟฟ้าท่านหนึ่งเป็นกาลชั่วคราว ปัจจุบันทางการได้สร้างสำนักงานอย่างเป็นทางการขึ้นที่อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่ก็ยังคงมีสถานะเป็นเพียงสาขาย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

อำเภอจุฬาภรณ์ ได้มีการจัดตั้งเป็นกรณีพิเศษเมื่อวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ.2537 เพื่อเฉลิมพระเกียรติในวโรกาสที่ศาสตราจารย์ ดร.สมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี มีพระชนมพรรษาครบ 3 รอบในปี พ.ศ.2536 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอจุฬาภรณ์ขึ้น เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ.2541 ตามคำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ พ.(บ) 30/2541 เรื่องตั้งการไฟฟ้าอำเภอจุฬาภรณ์ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความเหมาะสมและการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟในท้องถิ่นกระทำได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงให้ตั้งการไฟฟ้าเชื่อมโยงอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการไฟฟ้าอำเภอจุฬาภรณ์ (ชั้น 4) สังกัดการไฟฟ้าอำเภอร่อนพิบูลย์ (ชั้น 3) จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยให้ถือปฏิบัติตามข้อบังคับคำสั่ง และระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ.2541 เป็นต้นไป โดยแบ่งการปกครองออกเป็น 6 ตำบล จำนวน 29 หมู่บ้าน ดังนี้ ตำบลสามตำบล จำนวน 5 หมู่บ้าน ตำบลบ้านควนมุด จำนวน 2 หมู่บ้าน ตำบลทุ่งโพธิ์ จำนวน 8 หมู่บ้าน ตำบลนาหมอนบุญ จำนวน 6 หมู่บ้าน ตำบลบ้านชะอวด จำนวน 4 หมู่บ้าน ตำบลบ้านควนหนองควัว จำนวน 4 หมู่บ้าน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอร่อนพิบูลย์, 2554:1)

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องศึกษาและต้องการทราบข้อมูลข้อเท็จจริงขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ว่ามีการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการหรือไม่ และประชาชน

ในเขตพื้นที่บริการว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาหน่วยงานให้ได้มาตรฐานอันจะส่งผลให้หน่วยงานเจริญอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

วิธีการวิจัย

1. เครื่องมือรวบรวมข้อมูล เป็นการใช้องการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากประชาชน ที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จำนวน 381 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นำเรียนผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสารวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้แล้ว

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลดังนี้

3.1 ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

3.3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการแปลผลคะแนน ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการรับบริการอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการรับบริการอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการรับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยใช้สถิติ t-test Anova จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้ ความแตกต่างของร้อยละ และ X^2 -Test

ผลของการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 381 คน จำแนกตามเพศ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.9 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.1 จำแนกตามอายุพบว่า อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29 อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 อายุต่ำกว่า 20 คิดเป็นร้อยละ 16.8 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.8 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.3 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.7 จำแนกตามระดับการศึกษา การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 21.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 19.8 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.1 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.7 จำแนกตามอาชีพ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 43 นักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 17.8 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.9 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 10.3 และอื่น ๆ โพรตระบุคิดเป็นร้อยละ 0.9 จำแนกตามระยะทางส่วนใหญ่ ระยะทางตั้งแต่ 6-10 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 31.8 ระยะทางน้อยกว่า

5 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 30.8 ระยะทางตั้งแต่ 11 - 15 กิโลเมตรคิดเป็นร้อยละ 24.3 ระยะทางตั้งแต่ 16 - 20 กิโลเมตรคิดเป็นร้อยละ 12.1 และระยะทางมากกว่า 21 กิโลเมตรคิดเป็นร้อยละ 0.9

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกเป็น

1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.86$) และด้านการให้บริการก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.59$)

1.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ จำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

1.2.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และจำแนก

เป็นรายข้อ 5 ข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ พนักงานบริการด้วยความเสมอภาคกับผู้มารับบริการทุกคน ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือมีระบบบัตรคิวและให้บริการก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.08$) และพนักงานให้บริการแก่ผู้มารับบริการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.80$)

1.2.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลาโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และจำแนกเป็นรายข้อ 3 ข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ การให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือพนักงานให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในบัตรรับบริการ ($\bar{X} = 3.94$) และพนักงานให้บริการตรงตามวันเวลาทำการ ($\bar{X} = 3.86$)

1.2.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬาภรณ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และจำแนกเป็นรายข้อ 8 ข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก

ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีป้ายบอกจุดให้บริการ ($\bar{X}=4.09$) รองลงมาคือ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$) และมีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.94$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย ($\bar{X}=3.66$)

1.2.2.4 ผลการวิเคราะห์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬารักษ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) และจำแนกเป็นรายชื่อ 5 ข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการตรงความต้องการ ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.92$) และพนักงานตอบข้อซักถามของผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.94$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสาร ($\bar{X}=3.66$)

1.2.2.5 ผลการวิเคราะห์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬารักษ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$) และจำแนกเป็นรายชื่อ 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การให้บริการทุกขั้นตอนเสร็จในจุดเดียว ($\bar{X}=3.75$) รองลงมาคือ มีแบบฟอร์ม ต่าง ๆ บริการผ่านระบบออนไลน์

($\bar{X}=3.61$) และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ($\bar{X}=3.60$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการนำเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมมาให้บริการ ($\bar{X}=3.66$)

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าเพศชาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.00$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.93$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.86$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.86$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.65$) เพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.98$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.97$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.91$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.90$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.57$) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุและ ระดับการศึกษา แตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษา แตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬารักษ์โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้านพบว่าประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.99$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.98$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.92$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.83$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.63$)

มัธยมศึกษาตอนต้น โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.00$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.86$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.86$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.76$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.29$)

มัธยมศึกษาตอนปลาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.94$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.92$)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.82$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.79$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.50$)

อนุปริญญาหรือปวส. โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.04$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=4.00$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.66$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.63$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.46$)

ปริญญาตรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.08$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.05$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.94$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.90$) และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.87$)

สูงกว่าปริญญาตรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.24$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.20$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=4.12$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=4.07$) และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=4.05$)

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภोजุฬารักษ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ต่ำกว่า 20 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.96$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.78$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.78$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.69$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.51$)

21 - 30 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.05$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=4.02$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.94$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.85$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.71$)

31 - 40 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.83$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.78$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.74$) ด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.73$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.56$)

41 - 50 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.94$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=3.91$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.89$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.71$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.55$)

51- 60 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.24$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=4.15$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=4.07$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.07$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.53$)

61 ปีขึ้นไป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.30$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.25$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X}=4.13$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.75$) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.67$)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกันที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 1.2 ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ
 - 1.3 กรณีมีข้อบกพร่องควรมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
 - 1.4 กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน
 - 1.5 สำนักงานควรมีการจัดนิทรรศการผลงานของสำนักงานเป็นบางครั้ง
 - 1.6 ควรมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน

- 1.7 ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถของผู้มาติดต่อรับบริการและแยกรถยนต์และรถจักรยานยนต์
- 1.8 ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน
- 1.9 ควรเพิ่มเวลาให้บริการในช่วงพักกลางวัน
- 1.10 ควรมีป้ายชี้แจงกรณีงานที่ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 1 วัน
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจุฬาภรณ์
 - 2.2 ควรมีการวิจัยกระบวนการหรือจำนวนการให้บริการที่มีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2554). นโยบายการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2554). คู่มือการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2550). คู่มือการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- จิระศักดิ์ เจริญจิตร. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานการประปา เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เชษฐชัย จิตชัย. (2547). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย ธนุสาร. (2551). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและการพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

- นวลวัลย์ ลิ้มหมามงคกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2545). พฤติกรรมองค์การ. เอ็กซ์เปอร์เน็ท. กรุงเทพมหานคร.
- เรวดี บุษยานุรักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รกรอง พนธรา. (2550). ความพึงพอใจของชาวไร่อ้อยต่อการบริการของฝ่ายไร่ บริษัทน้ำตาลไทยเอกลักษณ์ จำกัด จังหวัดอุดรธานี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม:มูลฐานของพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช พงศ์นารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่เมืองอุดรธานี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วราพรรณ สันทสนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2534). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร.
- สมาน สุทธิพงษ์เกษตร. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ศูนย์บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สรศักดิ์ ศรีโสภณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). เอกสารคำสอนวิชาพฤติกรรมองค์การ. คณะวิทยาการ. สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่ากรอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.