

ทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่อง การเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่มีการหยุดพักกลางวัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

ในภาพรวมด้านการเอาใจใส่ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง การให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.08 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริง อยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.73 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก และความคาดหวังของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกต่อการให้บริการประชาชน

2. เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยจากสองกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มลูกค้าของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลก และกลุ่มพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกผู้ใช้บริการ โดยมีการกำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนลูกค้าของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกจำนวน 79,796 ราย ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 ตัวอย่าง นอกจากนั้นยังได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแจกแจงแบ่งสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากเขตอุตสาหกรรม 25 ตัวอย่าง เขตเมือง 234 ตัวอย่าง และเขตชนบท 141 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 2 พนักงานการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกจำนวนทั้งสิ้น 99 คน ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 78 คน

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ

1. ในการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการตามสภาพการขอใช้บริการแยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบ้านที่อยู่อาศัยโดยมีจำนวน ร้อยละ 78.75 ส่วนประเภทอื่น ๆ มีจำนวนรวมกัน ร้อยละ 21.25 ได้แก่ประเภท กิจการขนาดเล็ก ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร กิจการเฉพาะอย่าง กิจการขนาดใหญ่ และกิจการขนาดกลางตามลำดับ ในส่วนของสภาพการขอใช้บริการแยกตามเขตไฟฟ้าพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมือง รองลงมา คือ เขตชนบท และเขตอุตสาหกรรม ตามลำดับ

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าพบว่า

2.1 ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท กิจการขนาดใหญ่ กิจการขนาดกลาง กิจการขนาดเล็ก ส่วนราชการ และบ้านอยู่อาศัย มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์มาก

2.2 ในด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในเกณฑ์มาก โดยประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อยคือ ส่วนราชการ กิจการเฉพาะอย่าง กิจการขนาดเล็ก กิจการขนาดกลาง กิจการขนาดใหญ่ และบ้านอยู่อาศัย ตามลำดับ ในภาพรวมด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์มาก

2.3 ในด้านการตอบสนอง ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในเกณฑ์มาก โดยประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อยคือ ส่วนราชการ กิจการเฉพาะอย่าง กิจการขนาดกลาง กิจการขนาดเล็ก ส่วนราชการ กิจการขนาดใหญ่ และบ้านอยู่อาศัย ตามลำดับ ในภาพรวมด้านการตอบสนอง ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์มาก

2.4 ในด้านการรับประกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในเกณฑ์มาก โดยประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อยคือ กิจการขนาดใหญ่ กิจการเฉพาะอย่าง ส่วนราชการ กิจการขนาดกลาง กิจการขนาดเล็ก และบ้านอยู่อาศัย ตามลำดับ ในภาพรวมด้านการรับประกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์มาก

2.5 ในด้านการเอาใจใส่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ และส่วนราชการมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท กิจการเฉพาะอย่าง กิจการขนาดเล็ก กิจการขนาดกลาง และบ้านอยู่อาศัย มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์มาก

2.6 ในภาพรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในเกณฑ์มาก โดยประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อยคือ กิจการเฉพาะอย่าง กิจการขนาดใหญ่ ส่วนราชการ

กิจการขนาดกลาง กิจการขนาดเล็ก และบ้านอยู่อาศัย ตามลำดับ สรุปโดยรวมทุกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์มาก

3. จากการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่างๆ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้าพบว่า

3.1 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกเขตการใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อย คือ เขตอุตสาหกรรม เขตเมือง และเขตชนบท ตามลำดับ ในภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในเกณฑ์มาก

3.2 ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกเขตการใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อย คือ เขตอุตสาหกรรม เขตเมือง และเขตชนบท ตามลำดับ ในภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้อยู่ในเกณฑ์มาก

3.3 ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกเขตการใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อย คือ เขตอุตสาหกรรม เขตเมือง และเขตชนบท ตามลำดับ ในภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอยู่ในเกณฑ์มาก

3.4 ด้านการรับประกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกเขตการใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อย คือ เขตอุตสาหกรรม เขตเมือง และเขตชนบท ตามลำดับ ในภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการรับประกันอยู่ในเกณฑ์มาก

3.5 ด้านการเอาใจใส่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกเขตการใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อย คือ เขตอุตสาหกรรม เขตเมือง และเขตชนบท ตามลำดับ ในภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่อยู่ในเกณฑ์มาก

3.6 ในภาพรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกเขตการใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อย คือ เขตอุตสาหกรรม เขตเมือง และเขตชนบท ตามลำดับ สรุปโดยรวมความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแยกตามเขตการใช้ไฟฟ้าอยู่ในเกณฑ์มาก

4. จากการทดสอบสมมติฐานด้านข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสภาพการให้บริการกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงในทุกหัวข้อ ทั้งการให้บริการด้วยอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมหรือ

เพียงพอ และทันสมัย พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ความสะอาดสบายภายนอกตัวอาคาร สำนักงาน ความสะอาดภายในอาคารสำนักงานที่มารับบริการ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปลักษณะที่สวยงาม ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2 ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ พบว่าบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงในทุกหัวข้อ ทั้งความถูกต้องของการจดหน่วยค่าไฟฟ้า ท่านได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน ทุกเดือน เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานจะแสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยแก้ปัญหา พนักงานให้บริการอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ พนักงานให้บริการตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวมด้านความเชื่อถือได้การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.3 ปัจจัยด้านการตอบสนอง พบว่าบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงในทุกหัวข้อ ทั้งพนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการบริการที่ท่านมอบหมายให้ทำได้ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านในทันที พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการและให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี พนักงานทำให้ท่านเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี พนักงานจะให้บริการแก่ท่านต่อไปจนเสร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริงจากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวมด้านการตอบสนอง การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.4 ปัจจัยด้านการรับประกัน พบว่าบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงในทุกหัวข้อ ทั้งได้รับการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง ได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการดับไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมระบบไฟฟ้า ในกรณีขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ท่านได้รับการติดตั้งมิเตอร์และสามารถใช้กระแสไฟฟ้าได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ท่านได้ชำระเงิน ในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ท่านได้รับการจ่ายไฟฟ้าคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ท่านได้ชำระเงิน ได้รับการโอนชื่อ

ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วันทำการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวมด้านการรับประกัน การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.5 ปัจจัยด้านการเอาใจใส่ พบว่าบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงในทุกหัวข้อ ทั้งพนักงานให้ความเอาใจใส่และให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคล พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริง เข้าใจปัญหา และความต้องการเฉพาะของท่าน พนักงานมีมารยาทดี ใช้งานสุภาพอ่อนน้อม พนักงานถือว่าทุกท่านมีความสำคัญเท่าเทียมกัน มีการเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่มีการหยุดพักกลางวันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวมด้านการเอาใจใส่ การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิจัยความคิดเห็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผู้ให้บริการ

5. ในการศึกษากลุ่มผู้ให้บริการแยกตามสถานภาพในการทำงานพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวน ร้อยละ 79.75 ส่วนพนักงานระดับบริหารมีจำนวนร้อยละ 18.98

6. จากการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แยกตามสถานะภาพของผู้ให้บริการพบว่าทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่ และในภาพรวมการให้บริการ พนักงานการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกทั้งผู้ให้บริการระดับบริหารและผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก

7. จากการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับสภาพการให้บริการจริงของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลก พบว่าในทุก ๆ ปัจจัย ทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่ และในภาพรวมการให้บริการ พนักงานการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกทั้งผู้ให้บริการระดับบริหารและผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริงต่อผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก รวมทั้งในทุกหัวข้อคำถามพบว่าให้บริการ พนักงานการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกทั้งผู้ให้บริการระดับบริหารและผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริงต่อผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากด้วยเช่นกัน แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการที่คาดหวังจะมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการให้บริการจริง และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษากลุ่มประชากรตัวอย่างของผู้ประชาชนผู้มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก สรุปได้ดังนี้

1.1 ในส่วนของผู้รับบริการ ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกประเภทผู้ใช้ไฟมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการจากการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก ในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่และในภาพรวม

1.2 ในส่วนของผู้ให้บริการ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการจากการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในเกณฑ์มาก ในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่และในภาพรวม

1.3 ผลการวิจัยทั้งในส่วนผู้รับบริการและผู้ให้บริการดังกล่าวสอดคล้องกับคำจำกัดความของ ออกฟอร์ด (Oxford Dictionary, 2005 : 534) ที่ให้ความหมายของความคาดหวังหมายถึงเป็นสภาวะทางจิต ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นอย่างมีวิจรรณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะมีเกิดขึ้น

2. จากผลการศึกษากลุ่มประชากรตัวอย่างของผู้ประชาชนผู้มาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าในมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งสามประเภทและมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเรียงจากมากไปน้อยคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอุตสาหกรรม เขตเมือง และเขตชนบทตามลำดับ แสดงว่าผู้ใช้ไฟที่มีปริมาณการใช้ไฟจำนวนมากและผู้ใช้ไฟฟ้าในเชิงธุรกิจมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้ามากที่สุดเนื่องจากไฟฟ้าถือเป็นปัจจัยหลักและมีความสำคัญอย่างมากในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ

3. จากการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงจากของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

3.1 ในส่วนของผู้รับบริการ ประชาชนผู้รับบริการคาดหวังต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก และพบว่าแม้ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกมีความคาดหวังต่อการให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากและได้รับการจริงโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากก็ตาม แต่ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการให้บริการจะมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังได้รับการในทุกๆ หัวข้อ และเมื่อทำการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง

ต่อคุณภาพการให้บริการและบริการที่ได้รับจริงปรากฏว่าในทุกหัวข้อ และในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

3.2 ในส่วนของผู้ให้บริการ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ผู้ให้บริการคาดหวังต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก และพบว่าแม้พนักงานผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกมีความคาดหวังต่อการให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากและมีการบริการจริงโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากก็ตาม แต่ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการให้บริการจะมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังการบริการจริงในทุกๆ หัวข้อ และเมื่อทำการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและบริการที่ได้รับจริงปรากฏว่าในทุกหัวข้อ และในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

3.3 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบทั้งในส่วนผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่ให้ผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกยังไม่มีมาตรฐานของคุณภาพที่ไม่สม่ำเสมอ สอดคล้องกับทฤษฎีของเชอร์เมอร์โฮม (Schermerhom, 2000 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2546, หน้า 288-289) ที่กล่าวถึงคำจำกัดความของการบริการไว้ว่า "การบริการจะมีลักษณะของความไม่แน่นอน (Variability) การบริการมีความแตกต่างกันในผลการปฏิบัติในแต่ละครั้งที่บริการ ทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพของการบริการเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอเกิดได้ลำบาก" และจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนแต่ละคนได้รับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน จำเป็นที่องค์กรจะต้องปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น มีความสม่ำเสมอ และมีความเสมอภาคกันในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ

1. แม้ผลจากการศึกษาความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกสรุปได้ว่าอยู่ในเกณฑ์มาก แต่จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบยังพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการให้บริการกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริงยังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการจริงน้อยกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าในการให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพดีเพียงพอตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น ให้มีความสม่ำเสมอและให้ความเสมอภาคในการบริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคน

2. จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการในภาพรวม ปรากฏว่า ในด้านความเชื่อถือได้ ด้านความ

รวดเร็วในการตอบสนองและด้านการเอาใจใส่ มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เท่ากับ 0.42 สำหรับด้านความเชื่อถือได้ และ 0.46 สำหรับด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ แสดงให้เห็นว่าการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกจะต้องเน้นปรับปรุงคุณภาพ การบริการในด้านดังกล่าวให้มากขึ้น

3. จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการบริการที่ได้รับจริงของพนักงานผู้ให้บริการในภาพรวม ปรากฏว่า ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความเชื่อถือได้ มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือเท่ากับ 0.39 สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 0.35 สำหรับด้านการเอาใจใส่ และ 0.34 สำหรับด้านความเชื่อถือได้ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกจะต้องเน้นปรับปรุงคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสมสำหรับการให้บริการเพิ่มมากขึ้นและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาข้อมูลของทุกการไฟฟ้าในเขตการรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ (จังหวัดพิษณุโลก) คือ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดพิจิตร จังหวัดสุโขทัย จังหวัดตาก จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดแพร่ และ จังหวัดน่าน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและประสิทธิภาพ เช่น ภาวะผู้นำ ส่งผลต่อการให้บริการหรือความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการให้บริการหรือความพึงพอใจในสำนักงานหรือในกลุ่มประชากรอื่น
4. ควรมีการศึกษาความคาดหวัง โดยการศึกษาและเปรียบเทียบกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ
5. ควรมีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบอื่น ส่งผลต่อการให้บริการหรือเกิดความพึงพอใจ