

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผล
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 78,662 ราย (สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองลพบุรี, 2552, มกราคม 9) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ .05 หรือร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งแทนค่าในสูตรได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยแบ่งตามตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี (ยุทธ โภยวรรณ, 2545, หน้า 107-108)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานโดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยมีการกำหนดคะแนนตามสเกลดังนี้ (ยูทช ไทยวรรณ, 2545, หน้า 141) ซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย 5 ระดับ โดยแบ่งตามปัจจัยที่ส่งผลในการปฏิบัติงานดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้ามากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้ามาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพในการให้บริการในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแบบสอบถามต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมคุณภาพในการให้บริการเพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษาตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

3. สร้างแบบสอบถามและนำไปให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบแก้ไขสำนวนภาษาเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น

4. ทดสอบความเที่ยงตรง (validity) เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ซึ่งผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติทางการวิจัยด้านเนื้อหาและด้านภาษาจำนวน 5 คน ในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.80-1.00

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอบ้านหมี่ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9838

6. นำแบบสอบถามมาแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีไปยังศูนย์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้ไฟ

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองคือ แจกแบบสอบถามจำนวน 398 ฉบับไปยังกลุ่มตัวอย่างและสามารถเก็บรวบรวมคืนได้ทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรีวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างของนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

สรุปผล

การศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 64.82 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.68 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.19 มีอาชีพเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 43.47 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.12

2. คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี

2.1 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือพนักงานให้ข้อมูลที่ดีแก่ลูกค้าเสมอ พนักงานมีมารยาทที่ดีกับลูกค้า และน้อยที่สุดคือการติดตามลูกค้าหลังการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำค่าปรับค่าแก็ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือมีระบบการบริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว พนักงานดำเนินการบริการด้วยความรวดเร็ว และน้อยที่สุดคือมีพนักงานในจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าที่มีจำนวนมาก

2.3 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความนับถือ พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือการแสดงออกซึ่งภาพพจน์ของผู้ให้บริการ การทำงานไม่ผิดพลาด และน้อยที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

2.4 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และน้อยที่สุดคือพนักงานให้ความเอาใจใส่ ดูแลผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

2.5 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ พนักงานสนใจและใส่ใจให้บริการอยู่ตลอดเวลา ไม่เฉยเมยและทอดทิ้งลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือพนักงานเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง พนักงานมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ และน้อยที่สุดคือพนักงานมีวุฒิภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจเป็นผู้ที่มีเสน่ห์ในสายตาของลูกค้า

2.6 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความนับถือ ด้านตอบสนองต่อความประสงค์

3. การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.1 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความนับถือ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร และด้านความกระฉับกระเฉง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference: LSD) พบว่า

3.2.1 ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 - 39 ปี, 40 - 49 ปี และ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.2 ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 - 39 ปี, 40 - 49 ปี และ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.3 ด้านความนับถือ พบว่า กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 - 39 ปี, 40 - 49 ปี และ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.4 ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี และ สูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนกลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี และ สูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.5 ด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี, 50 - 59 ปี และ สูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี และ สูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.6 ภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี, 50 - 59 ปี และ สูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนกลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี และ สูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านยิ้มแย้ม อ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้าและด้านความนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร และด้านความกระฉับกระเฉง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference: LSD) พบว่า

3.3.1 ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.2 ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า อนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.3 ด้านความนับถือ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่า และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.4 ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.5 ด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.6 ภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD) พบว่า

3.4.1 ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4.2 ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4.3 ด้านความนับถือ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4.4 ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4.5 ด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4.6 ภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านยิ้มแย้ม อ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความนับถือและด้านความกระฉับกระเฉง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Last - Significant Difference: LSD) พบว่า

3.5.1 ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.2 ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.3 ด้านความนับถือ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท และ 10,001 - 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.4 ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.5 ด้านความกระฉับกระเฉงพบว่า กลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทแตกต่างกันกับกลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท

3.5.6 ภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทแตกต่างกันกับกลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้อต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีหัวข้อในการอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี

1.1 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า คือ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและพร้อมที่จะให้บริการเหล่านั้นแก่ลูกค้าอย่างเต็มความสามารถทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการได้รับการตอบสนองอย่างตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ไขปัญหาที่เป็นรายบุคคลอย่างเท่าเทียมกันมีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประโยชน์แก่ลูกค้ายอมรับฟังปัญหาทั้งผลดีและผลเสียด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลที่ดีแก่ลูกค้าเสมอรวมไปถึงการติดต่อสอบถามไปยังลูกค้าหลังการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับพัฒนา ศิริโชคบัณฑิต (2548, หน้า 99) กล่าวว่า ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า คือ การที่เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจเอาใจใส่ดูแลห่วงใยสนใจและพร้อมที่จะรับใช้แก่ลูกค้าได้อย่างดีเปรียบเสมือนว่าลูกค้าเป็นญาติคนหนึ่งของคุณเมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการผู้ให้บริการให้การต้อนรับให้ความสนใจยิ้มแย้มแจ่มใสและมีใจที่เบิกบานเป็นการเอาใจใส่ที่ดีสิ่งนี้จะทำให้ลูกค้ามีความสบายใจเมื่อมารับบริการ

1.2 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการตอบสนองต่อความประสงค์ คือ ความเต็มใจหรือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายามละเอียดรอบคอบเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายเสร็จทันกำหนดเวลาตามที่ลูกค้าได้ระบุไว้โดยไม่ต้องรอนานรวมทั้งพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไข

การปฏิบัติงานและการบริการในด้านความสะดวกรวดเร็วให้มีความทันสมัยและดียิ่งขึ้นพร้อมทั้งรักษาระดับมาตรฐานต่างๆ ของสถานที่ให้บริการทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในความรวดเร็ว นั้น ซึ่งสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 107) กล่าวว่า ตอบสนองต่อความประสงค์ คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อึดอานรวมทั้งเวลาเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบเข้าไปต้อนรับหรือให้ความช่วยเหลือสอบถามถึงการเข้ามารับบริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

1.3 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ด้านความนับถือ พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความนับถือ คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับเทียนชัย ไชยเศรษฐ (2551, กันยายน 10) กล่าวว่า ความนับถือ คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

1.4 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในเป็นการให้บริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจทำ และการแสดงออกซึ่งภาพพจน์ของผู้ให้บริการรวมทั้งการสร้างเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสุภาพร คำหมื่น (2544, หน้า 13) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยปัญหาทางการแพทย์และการให้บริการพยาบาล และลักษณะภายนอกที่สามารถจับต้องมองเห็นรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย สวยงาม บุคลากรที่ให้บริการและอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงการให้บริการดังกล่าวได้ เช่น การจัดอาคารสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อยมีการจัดสวนหย่อมไม้ดอกไม้ประดับในบริเวณอาคารเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยและญาติคนไข้ใช้บริการ

1.5 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความกระฉับกระเฉง คือ มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นระหว่างการให้บริการซึ่งเป็นการให้บริการเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับวิศณุพงศ์ ปินตาโมงค์ (2547, หน้า 8)

กล่าวว่า ความกระฉับกระเฉง หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ เคาน์เตอร์ฝาก-ถอนเงินของธนาคารได้ทันทีทันใด เป็นต้น

2. การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.1 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับบุษบา เชื้อวงศ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็ม เอ็ม ซี ลิทิผล จำกัด สาขาหัวหมากพบว่า ลูกค้าที่เป็นชาย 255 คนคิดเป็นร้อยละ 64 และลูกค้าเป็นหญิง 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจแต่ละประเภทของการให้บริการที่ศูนย์บริการหัวหมากทั้งปัจจัยด้านสภาพของศูนย์บริการซึ่งประกอบด้วยความสะดวกของทำเลที่ตั้งความง่ายในการหาเคาน์เตอร์รับรถความสะดวกในการนัดหมายเข้ารับบริการความสะดวกสบายของห้องพักสำรองลูกค้าความสะดวกของศูนย์ช่วงเวลาในการบริการลูกค้าที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านการบริการของพนักงานรับรถการต้อนรับและด้านความสะดวกสบายในการชำระเงินลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมากด้านคุณภาพของการให้บริการ ราคาค่าบริการและอะไหล่ลูกค้าที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจปานกลางส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากที่สุดการให้บริการโดยรวมของบริษัทลูกค้าส่วนใหญ่ทั้งเพศชายหญิงมีความพึงพอใจมากจากความคิดเห็นของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามปัจจัยภูมิหลังพบว่าลูกค้าที่จำแนกความแตกต่างของอายุ เพศ และอายุการใช้งานของรถยนต์จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในเรื่องการให้บริการของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สุวัฒนา ไบเจริญ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2540 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินเกี่ยวกับด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอาชีพและอายุต่างกันโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือก โดยวิธีสุ่มแบบเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการเป็นระยะเวลาานตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไปจำนวน 1,000 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ (one-way ANOVA) ผลการวิจัยสรุป

ได้ดังนี้คือ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับด้านความสะดวกที่ได้รับด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการและลูกค้าที่มีอาชีพและอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้ามีอาชีพนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค่าขาย และอาชีพอื่นๆ ลูกค้าที่มีอายุ 7-15 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อายุ 16 ปีขึ้นไป

2.3 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับกนกวรรณ สุภักดี (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิสำเนาของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 165 คน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 62 คน จังหวัดยโสธร จำนวน 73 คน และจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามแบบตัวเลือกและแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t - test) และการทดสอบค่าเอฟ (F - test) ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ในการซื้อสินค้าเงินผ่อน เบิกเงินสดล่วงหน้า สินเชื่อส่วนบุคคลและชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระเงินสด พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการทั้งสี่รายการ แต่นิยมใช้บ่อยที่สุดคือ บริการซื้อสินค้าเงินผ่อน 2) ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านผลิตภาพและคุณภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้าและด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิสำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และลูกค้า ที่มี

รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่มีอายุและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสุวัทนา ไบเจริญ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) ในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2540 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินเกี่ยวกับด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอาชีพและอายุต่างกันโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือก โดยวิธีสุ่มแบบเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการเป็นระยะเวลานานตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไปจำนวน 1,000 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ (one way ANOVA) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับด้านความสะดวกที่ได้รับด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการและลูกค้าที่มีอาชีพและอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียนมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขาย และอาชีพอื่นๆ ลูกค้าที่มีอายุ 7-15 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อายุ 16 ปีขึ้นไป

2.5 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับธีรพงษ์ ศิริโสม (2547, บทคัดย่อ) ศึกษา การศึกษาปัญหาและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ของผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ และระดับการศึกษา ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเห็นว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหาสูงสุดคือ ด้านงานควบคุมและรักษาทะเบียนที่ดินส่วนด้านที่มีปัญหาลดสุดคือ ด้านการรับคำขอต่างๆ 2) ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน

สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความโปร่งใส ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค 3) ผู้มารับบริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ การบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน ไม่ แตกต่างกันคือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส แต่ผู้รับบริการเพศ ชาย มีความพึงพอใจในด้านความสะดวก 4) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้าน ความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค และไม่แตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านความโปร่งใส และ 5) ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่าย ทะเบียน สำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่า ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ว่ามีคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่า ไฟฟ้าในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากทางผู้บริหารของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ได้เห็นความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยมีการจัด ฝึกอบรมให้กับพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีความรอบรู้ และความชำนาญในส่วนที่แต่ละคน รับผิดชอบอยู่รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากร

1.2 จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่า ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ถ้าพนักงานที่ให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ตอบสนองต่อความประสงค์ แสดงความนับถือลูกค้า ให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ปฏิบัติงานด้วยความ กระฉับกระเฉง ก็จะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าก็ได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรโดยตรง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาในระดับสูงและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กรควรให้ความสนใจ เรื่องระดับคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจใน ปัจจุบันมีการแข่งขันอย่างรุนแรง ตลอดทั้งรัฐบาลมีนโยบายให้เริ่มเปิดเสรีทางธุรกิจไฟฟ้าเพิ่ม

มากขึ้น ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญเรื่องระดับคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าด้วย ถึงจะสามารถไปแข่งขันกับองค์กรอื่นภายนอกได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรีมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ในการศึกษาวิจัยในหัวข้อ และตัวแปรลักษณะนี้ควรมีการพัฒนาข้อคำถามต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับระดับคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรีให้มากยิ่งขึ้นจะทำให้สามารถได้ผลชัดเจนขึ้น

2.2 เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่มีสำนักงานกระจายอยู่ทั่วประเทศ ดังนั้นผู้สนใจควรศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอื่นๆด้วย เพื่อให้การวิจัยครอบคลุมทั่วทุกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค