

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 4) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป และ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เดือนพฤษภาคม 2552 จำนวน จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และสถิติทดสอบ F-test และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีวิเคราะห์โดย Correlation (Pearson's product moment correlation) สรุปผลดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ออกเป็น 5 ส่วน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเป็นเพศชายร้อยละ 46.0 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 21.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ

20.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 19.5 และ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.0 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.5 มีอาชีพเจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว ค่าขายส่วนตัว ร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.5 นิสิตนักศึกษา ร้อยละ 17.0 พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน ร้อยละ 14.0 พ่อบ้านแม่บ้าน ร้อยละ 13.5 และรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 24.0 น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 19.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 11.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 9.5 และสูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.5 และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 1000 บาท ร้อยละ 40.8 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท ร้อยละ 26.0 สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.7 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาท ร้อยละ 9.8 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-4,000 บาท ร้อยละ 4.0 และ 4,001-5,000 บาท ร้อยละ 2.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

1. การรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1.1 การตอบสนอง อันดับแรกคือ สามารถตอบปัญหาหรือข้อสงสัยอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ อันดับสองคือ องค์กรการไฟฟ้าสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจหรือปัญหา อันดับสามคือ พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว และอันดับสุดท้ายคือ การแก้ปัญหาที่มีความรวดเร็ว ทันการณ์

1.2 ความเชื่อถือได้ อันดับแรกคือ องค์กรการไฟฟ้ามีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี อันดับสองคือ องค์กรการไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจของภาครัฐ ดำเนินการเพื่อประชาชนอันดับสามคือ องค์กรการไฟฟ้ามีสูตรหรือการคิดค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ อันดับสี่คือ องค์กรการไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจที่ใหญ่ มีการเปิดดำเนินการมานาน และอันดับสุดท้ายคือ องค์กรการไฟฟ้ามีการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการตลอดเวลา

1.3 ความสุภาพอ่อนโยน อันดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส อันดับสองคือ พนักงานแต่งกายดูน่าเชื่อถือ มีรูปแบบฟอร์ม และดูมีความสามารถ เชื่อว่าชาวนางานที่ท่า และอันดับสุดท้ายคือ แสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ



1.4 การเข้าถึงบริการ อันดับแรกคือ สามารถจกรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ อันดับสองคือ สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น ดอกเบี้ยเมื่อชำระค่าไฟฟ้าเกินเวลา ยืดหยุ่นเวลาชำระเงินค่าไฟฟ้า และอันดับสุดท้ายคือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่

1.5 ความซื่อสัตย์ อันดับแรกคือ การให้บริการมีความซื่อตรง ชัดเจนไม่เรียกร้องสินบน อันดับสองคือ ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง และอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินงานโปร่งใส ตรวจสอบได้

1.6 การสื่อสาร อันดับแรกคือ มีการสื่อสารของพนักงานที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการ อันดับสองคือ มีพนักงานต้อนรับบอกขั้นตอนการให้บริการและอันดับสุดท้ายคือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ เช่น ป้ายแสดงขั้นตอนชัดเจน

1.7 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ อันดับแรกคือ มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ใช้ในการชำระเงิน อันดับสองคือ สามารถชำระค่าบริการผ่านศูนย์รับชำระเอกชนได้ เช่น 7-11, เคาน์เตอร์เซอร์วิส อันดับสามคือ รูปแบบสาขาย่อยมีความทันสมัย กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ และอันดับสุดท้ายคือ สำนักงานมีความหรูหรา เป็นสัดส่วนสวยงาม

1.8 ความมั่นคง อันดับแรกคือ องค์กรไฟฟ้ามีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ อันดับสองคือ องค์กรไฟฟ้าไม่มีข่าวการยกยอกหรือทุจริตภายใน อันดับสามคือ องค์กรไฟฟ้ามีลูกค้าจำนวนมาก มีทุนสำรองเพื่อขยายงานในอนาคต และอันดับสุดท้ายคือ องค์กรไฟฟ้ามีสภาพแรงงาน ทำให้การบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม

2. ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดย

2.1 การเข้าถึงบริการ การเข้าถึงบริการพบว่า อันดับแรกคือ สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น ดอกเบี้ยเมื่อชำระค่าไฟฟ้าเกินเวลา ยืดหยุ่นเวลาชำระเงินค่าไฟฟ้า อันดับสองคือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ และอันดับสุดท้ายคือ สามารถจกรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้

2.2 การสื่อสาร การสื่อสารพบว่า อันดับแรกคือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ เช่น ป้ายแสดงขั้นตอนชัดเจน อันดับสองคือ มีพนักงานต้อนรับบอกขั้นตอนการให้บริการและอันดับสุดท้ายคือ มีการสื่อสารของพนักงานที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการ

2.3 การตอบสนอง การตอบสนอง พบว่า อันดับแรกคือ องค์กรไฟฟ้าสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจหรือปัญหา อันดับสองคือ สามารถตอบปัญหาหรือข้อสงสัย

อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ อันดับสามคือ พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและอันดับสุดท้ายคือ การแก้ปัญหาที่มีความรวดเร็ว ทันการณ์

2.4 ความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์พบว่า อันดับแรกคือ ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อันดับสองคือ การดำเนินงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ และอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการมีความซื่อตรง ชัดเจนไม่เรียกร้องสินบน

2.5 ความมั่นคง ความมั่นคง พบว่า อันดับแรกคือ องค์กรไฟฟ้าไม่มีข่าวการยกยอกหรือทุจริตภายใน อันดับสองคือ องค์กรไฟฟ้ามีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ อันดับสามคือ องค์กรไฟฟ้ามีสภาพแรงงาน ทำให้การบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม และอันดับสุดท้ายคือ องค์กรไฟฟ้ามีลูกค้าจำนวนมาก มีทุนสำรองเพื่อขยายงานในอนาคต

2.6 ความสุภาพอ่อนโยน ความสุภาพอ่อนโยน พบว่า อันดับแรกคือ แสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ อันดับสองคือ พนักงานแต่งกายดูน่าเชื่อถือ มีรูปแบบฟอร์ม และดูมีความสามารถเชี่ยวชาญในงานที่ทำ และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานให้บริการด้วยใจบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

2.7 การสร้างสิ่งที่ยั่งยืน การสร้างสิ่งที่ยั่งยืน พบว่า อันดับแรกคือ สามารถชำระค่าบริการผ่านศูนย์รับชำระเอกชนได้ เช่น 7-11,เคาน์เตอร์เซอร์วิส อันดับสองคือ มีเทคโนโลยีใหม่ๆใช้ในการชำระเงิน อันดับสามคือ รูปแบบสาขาย่อยมีความทันสมัย กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ และอันดับสุดท้ายคือ สำนักงานมีความหรูหรา เป็นสัดส่วนสวยงาม

2.8 ความเชื่อถือได้ ความเชื่อถือได้ พบว่า อันดับแรกคือ องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจที่ใหญ่ มีการเปิดดำเนินการมานาน อันดับสองคือ องค์กรไฟฟ้ามีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดีอันดับสามคือ องค์กรไฟฟ้ามีการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการตลอดเวลา อันดับสี่คือ องค์กรไฟฟ้ามีสูตรหรือการคิดค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ และอันดับสุดท้ายคือ องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจของภาครัฐ ดำเนินการเพื่อประชาชน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ และผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อ

เดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันในด้านความมั่นคง

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในการเข้าถึงบริการ และผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนอง

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมั่นคง และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย ในระดับต่ำ ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองและด้านการเข้าถึงบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยเป็นส่วนใหญ่ จำนวนผู้ใช้บริการจึงมากและมีรายละเอียดมาก ซึ่งการบริการดังกล่าวจะเป็นการทำงานเหมือนกันในทุกๆวัน ดังนั้นจึงอาจทำให้พนักงานผู้ให้บริการเกิดความเหนื่อยหน่าย เมื่อการทำงานแบบเดียวกัน ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งลูกค้าหรือผู้ใช้ไฟรายย่อยย่อมต้องการการบริการที่มีคุณภาพ การรับรู้คุณภาพของลูกค้าจะเป็นการแปลความหมายจากการสัมผัส และส่งกระแสประสาทไปยังสมอง เพื่อการแปลความ ซึ่งการรับรู้จะเกิดมาจากสาเหตุต่างๆ ได้แก่ สิ่งเร้า เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อม รอบกาย ที่เป็นคน สัตว์ และสิ่งของ ประสาทสัมผัส ประสบการณ์ หรือความรู้เดิม และการแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้ว ย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่า สิ่งเร้า นั้นคืออะไร หากได้รับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจก็จะทำให้รับรู้ถึงคุณภาพได้ แต่หากสิ่งเร้า นั้นทำให้เกิดความไม่พอใจ จะทำให้มีประสบการณ์ที่ไม่ดีในการรับรู้ต่อเนื่องไปในอนาคตทันที ซึ่งสิ่งเร้าต่างๆที่ทำให้เกิดการรับรู้การบริการนั้น ไม่ว่าจะเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรืออาชีพอะไรก็ตาม อาจไม่มีผลต่อการรับรู้ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เคยได้รับแต่เดิมมา ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการต่างกันในการสร้างสิ่งของที่จับต้องได้ และผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านความมั่นคง เหตุผลอาจเป็นเพราะ รายได้เป็นตัวกำหนดถึงฐานะความเป็นอยู่ของคน คนที่มีรายได้ดี มักจะสรรหาสิ่งที่ดี หูหระ ใส่งตนเอง และคนที่มีฐานะดีมักจะต้องการการนอนนุ่มจากบุคคลอื่น การเข้าไปใช้บริการที่สำนักงานไฟฟ้านั้น สิ่งที่พบเห็นอาจส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพได้ทันทีเพราะเคยชินกับความหุหระ เช่น สำนักงานมีความหุหระ เป็นสัดส่วนสวยงาม รูปแบบสาขามีความทันสมัย กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอหรือมีเทคโนโลยีใหม่ๆใช้ในการชำระเงิน สิ่งเหล่านี้ในความคิดเห็นของคนที่มีฐานะดีจะสะท้อนถึงคุณภาพได้เช่นกัน ส่วนผู้ใช้ไฟรายย่อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงๆอาจต้องการการบริการที่มีคุณภาพมากกว่าในด้านความมั่นคง เช่น องค์กรไฟฟ้าไม่มีข่าวการ

ยกยอกหรือทุจริตภายใน หรือมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์เนื่องจากอาจเห็นว่าตนเองจ่ายค่าไฟสูง องค์กรไฟฟ้ามีรายได้จากตนเองจำนวนมากต่อเดือน จึงควรจะนำเงินไปบริหารงานให้ดีขึ้นนั่นเอง

ส่วนความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการดำเนินการให้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ เหตุผลอาจเป็นเพราะในผู้ใช้ไฟฟ้าได้ใช้บริการจากการไฟฟ้ามานานรู้ถึงการพัฒนาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยเครื่องมือ เทคโนโลยีอันทันสมัย และรูปแบบการบริการแบบใหม่ ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านการเข้าถึงบริการ เหตุผลอาจเป็นเพราะการรับรู้ สื่อสารในเรื่องกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยามีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ทุกพื้นที่ในการให้บริการ อีกทั้งประเภทของการดำเนินธุรกิจในการดำเนินงานของผู้ใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน (หลากหลาย) จึงมีการให้ความสำคัญกับการใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนองเหตุผลอาจเป็นเพราะการดำเนินธุรกิจในการดำเนินงานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูง ย่อมแสดงเบื้องต้นว่ามีการใช้พลังงาน(อุปกรณ์ไฟฟ้า)ที่เพิ่มขึ้น หรือใช้ในปริมาณมากเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการดำเนินธุรกิจดังนั้นจึงมีความจำเป็นในเรื่องของคุณภาพของระบบไฟฟ้าที่มั่นคง.

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย ในภาพรวมและรายด้านพบว่าในการรับรู้คุณภาพการบริการภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสุภาพอ่อน โยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมั่นคง และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

รายย่อย ในระดับต่ำ ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองและด้านการเข้าถึงบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย เหตุผลอาจเป็น เพราะการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่แท้จริง ส่งผลต่อการแปลความหมาย ออกมาว่าพอใจหรือไม่พอใจ คุณภาพดีหรือไม่ดี ส่วนความคาดหวังนั้นชนวรรณ แสงสุวรรณ (2547, หน้า 17) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของลูกค้าว่า ความคาดหวังของลูกค้า คือ ลูกค้าจะคาดหวังกับสิ่งที่เขาจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คุณประโยชน์ของส่วนประสมผลิตภัณฑ์ การทดลองใช้ ฟังคำบอกเล่า และประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการทุกคนย่อมต้องการการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ผู้ใช้ไฟรายย่อย ที่มาทำธุรกรรมกับการไฟฟ้าส่วนใหญ่ย่อมมาทำเป็นประจำทุกเดือน ทำให้รับรู้ถึงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ความคาดหวังของลูกค้าหลังการรับรู้คุณภาพในครั้งก่อนนั้นย่อมต้องสูงขึ้น และต้องการการบริการที่ดีขึ้น ดังนั้นหากลูกค้าที่รับรู้คุณภาพการบริการที่ไม่น่าพอใจในครั้งก่อน ครั้งต่อไปอาจคาดหวังการบริการที่ดีขึ้นมาก ในขณะที่เดียวกัน หากลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรก ได้รับบริการที่น่าพอใจ ครั้งต่อไปอาจคาดหวังการบริการที่ดีขึ้นหรือคงเดิมได้ ดังนั้นคุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังการบริการ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การรับรู้

1. ในภาพรวมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ควรให้ความสนใจในเรื่องความมั่นคงขององค์กรให้ลูกค้าได้มีการรับรู้มากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่ององค์การไฟฟ้ามีสภาพแรงงาน ทำให้การบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม ควรมีนโยบายทำให้ผู้ใช้ไฟรายย่อยได้รับรู้ในเรื่องความยุติธรรมและผลประโยชน์โดยรวมมากขึ้น เพราะปัจจุบันเป็นที่เข้าใจว่าพนักงานการไฟฟ้าเท่านั้นที่ได้รับผลประโยชน์จากสภาพแรงงาน
2. ด้านความเชื่อถือได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาคควรมีการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการตลอดเวลาโดยให้ผู้ใช้ไฟรายย่อยได้รับรู้มากขึ้น เช่น ทำแผ่นพับ ใบปลิว เพื่อให้ได้รับรู้ถึงการดำเนินการในด้านการพัฒนาขององค์การได้ชัดเจนขึ้น
3. ด้านการตอบสนอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาคควรมุ่งเน้นในด้านการแก้ปัญหาให้มีความรวดเร็ว และทันการณ์มากขึ้น

4. ด้านการเข้าถึงบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรเน้นความสามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ โดยอาจมีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ แล้วนำมาวางนโยบายการให้บริการ

5. ด้านความสุภาพอ่อนโยน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรเน้นหรือมีการฝึกอบรมพนักงานให้แสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น

6. ด้านการสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรเน้นให้มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ เช่น ป้ายแสดงขั้นตอนชัดเจน ซึ่งทำเป็นเครื่องหมายหรือตัวหนังสือที่มีขนาดชัดเจน หรือสัญลักษณ์ที่สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

7. ด้านความซื่อสัตย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ซึ่งอาจทำเป็นบัตรคิวหรือระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการให้บริการที่เห็นได้อย่างชัดเจน

8. ด้านความมั่นคง องค์กรไฟฟ้ามีสภาพแรงงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรเน้นการบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม

9. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรมีการตกแต่งสำนักงานมีความหรูหรา เป็นสัดส่วนสวยงาม ซึ่งจะช่วยภาพลักษณ์และการรับรู้คุณภาพการให้บริการได้อย่างเห็นได้ชัด

ความคาดหวัง

1. ในภาพรวม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรสร้างความเชื่อถือได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยโดยเฉพาะในเรื่องที่องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจของภาครัฐ ดำเนินการเพื่อประชาชน ให้เห็นได้ชัดเจนขึ้น เพราะผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยมีความคาดหวังเป็นอันดับแรก

2. ด้านความเชื่อถือได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรเน้นให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงว่า องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจของภาครัฐ ดำเนินการเพื่อประชาชนมากขึ้น เช่น อาจทำการประชาสัมพันธ์โดยเน้นในเรื่องดังกล่าว ทางสื่อที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้อย่างกว้างขวาง

3. ด้านการตอบสนอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรเน้นในด้านการแก้ปัญหาให้มีความรวดเร็ว และทันการณ์มากขึ้น

4. ด้านการเข้าถึงบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาให้พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดต่างๆของผู้รับบริการให้ได้ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและทำให้ลูกค้ารับรู้คุณภาพการบริการได้มากขึ้น

5. ด้านความสุภาพอ่อนโยน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรมีการอบรมให้พนักงานให้บริการด้วยใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
6. ด้านการสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรมีนโยบายให้มีการสื่อสารของพนักงานที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการให้ชัดเจนมากขึ้น
7. ด้านความซื่อสัตย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรเน้นการให้บริการมีความซื่อตรง ชัดเจนไม่เรียกร้องสินบน โดยอาจมีการวางมาตรการและระบบที่รัดกุมมากขึ้น ตรวจสอบได้ตลอดเวลา
8. ด้านความมั่นคง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่ององค์การไฟฟ้ามีลูกค้าจำนวนมาก มีทุนสำรองเพื่อขยายงานในอนาคต เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงความมั่นคงขององค์การและการดำเนินงานเพื่อลูกค้าเหล่านั้น
9. ด้านการสร้างสิ่งที่ดีต้องได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาควรมีการปรับปรุงในเรื่องสำนักงานให้มีความหรูหรา เป็นสัดส่วนสวยงามมากกว่าเดิม เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร และทำให้ลูกค้าเห็นถึงคุณภาพการให้บริการมากขึ้นได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการในหน่วยงานย่อยๆ เช่น ระบบมิเตอร์หรือส่วนการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยศึกษากระบวนการให้บริการอย่างละเอียดในแต่ละฝ่ายเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น
2. ควรทำการศึกษารูปแบบการบริการของหน่วยงานเอกชนหรือบริษัทเอกชนที่มีชื่อเสียงในการบริการ เพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจให้ดีขึ้น
3. ควรทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการผู้ใช้ไฟรายย่อย และแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นเพื่อนำไปใช้ได้จริงในการบริการ