

Service Quality Of the Provincial Electricity Authority Udon Thani 2

Udon Thani Province

Ittikorn Thangkitcharoenphong¹ & Thitaree Sirimongkol²

Received	Reviewed	Revised	Accepted
17/05/2023	18/05/2023	04/06/2023	23/04/2024

Abstract

This research is the following research objectives: 1) to know the perception of service quality of the Provincial Electricity Authority Udon Thani 2 and 2) to analyze factors affecting the perception of service quality of Provincial Electricity Authority Udon Thani 2. which is quantitative research and The research instrument is a questionnaire to collect data. The sample group consisted of 210 people who used the service of the Provincial Electricity Authority Udon Thani 2. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and standard deviation, Exploratory Factor Analysis by Principal-Component Analysis (PC) and Varimax Orthogonal Axis method. The KMO value which was used to evaluate the suitability of the data was 0.919.

The results of the study revealed that the overall perception of service quality was at the highest level. The results of the analysis of the perception of service quality of service factor consisted of 1) the concrete aspect, 2) the readiness and competence of the staff, 3) the operational aspect, 4) the information technology in operation aspect, 5) the public relations aspect and 6) giving advice with the percentage variance 64.541%.

Keywords: Perception ; quality of service

¹ Northeastern University, Email- ittikorn.789pea@gmail.com

² Northeastern University, Email- ittikorn.789pea@gmail.com

การรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี

อิทธิกร ตั้งกิจเจริญพงษ์³ และฐิติารีย์ ศิริมงคล⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อทราบถึงการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี ซึ่งใช้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 จำนวน 210 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจโดยวิธี Principal-Component Analysis (PC) และใช้วิธีการหมุนแกนอโทโกนอลแบบวาริแมกซ์ ค่า KMO ซึ่งใช้ในการประเมินความเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.919

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 1. ด้านความเป็นรูปธรรม 2. ด้านความพร้อมและความสามารถของเจ้าหน้าที่ 3. ด้านการปฏิบัติงาน 4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 5. ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 6. ด้านการให้คำแนะนำ โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับร้อยละ 64.541

คำสำคัญ : การรับรู้ ; คุณภาพการให้บริการ

³ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, Email- ittikorn.789pea@gmail.com

⁴ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, Email- ittikorn.789pea@gmail.com

บทนำ

ปัจจุบันไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การให้ความรู้ การสื่อสาร และการคมนาคม ซึ่งต้องอาศัยไฟฟ้าเพื่ออำนวยความสะดวก นอกจากนี้ไฟฟ้ายังมีความสำคัญในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและทำให้เศรษฐกิจขยายตัว ดังนั้น ไฟฟ้าจึงมีจำเป็นอย่างมากกับการดำรงชีวิตของมนุษย์

ประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิต และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 3 หน่วยงาน คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการให้บริการพลังงานไฟฟ้าในการดำรงชีวิตของประชาชน 74 จังหวัด ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรับโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านคุณภาพและบริการ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 เป็นหน่วยงานบริการหน่วยหนึ่งสังกัดการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุดรธานี รับผิดชอบพื้นที่อำเภอเมืองอุดรธานี อำเภอเพ็ญ และอำเภอสร้างคอม มีภารกิจหลักในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านการขอใช้ไฟฟ้า การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์ งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการบริการอื่น ๆ ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทุกประเภท จำนวนทั้งสิ้น 66,985 ราย (ฐานข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2566) โดยมีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการในสำนักงานบริการต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 เฉลี่ยเดือนละ 31,594 ราย (รายงานข้อมูลทั่วไปประจำเดือน มกราคม พ.ศ.2566 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังมีบางจุดบริการที่ยังขาดประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ได้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในบริการ มากที่สุด

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี โดยการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้า ส่วน

ภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ตามแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการที่มีในอดีตผสมกับแนวคิดการบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบถึงการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ได้แก่ พื้นที่อำเภอเมืองอุดรธานี อำเภอเพ็ญ และอำเภอสร้างคอม

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา: ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยศึกษาคือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มี 6 ด้านได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรม 2. ความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนองความต้องการ 4. ความเข้าใจ รับรู้ความต้องการ 5. สิ่งอำนวยความสะดวก 6. คุณภาพการให้บริการ และตัวแปรตามคือการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 จำนวนทั้งหมด 66,985 คน (ฐานข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2566)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีจำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 200 คน

วรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

Chaiwut (2018) การรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลหลังจากร่างกายได้รับ สิ่งเร้าต่างๆ ที่ผ่านมาจากประสาทสัมผัส ทำให้เกิดการตีความโดยใช้ความคิด ความเข้าใจ การเรียนรู้ การ

ตัดสินใจตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น การรับรู้และเกิดความคิด ความรู้และความเข้าใจตอบสนอง ทางพฤติกรรม

Anughtanakul (2021) การรับรู้ คือ การที่บุคคลจะเกิดการรับรู้สิ่งใดนั้นจะเกิดกระบวนการเลือกก่อน หากบุคคลนั้นเลือกสนใจในสิ่งนั้น ก็จะเกิดกระบวนการต่อมาคือ กระบวนการรับรู้ โดยมีสิ่งกระตุ้นเป็นสื่อกลาง และทำให้เกิดความเข้าใจ

Ratchaphansaen (2022) การรับรู้ คือ การที่บุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และตีความจาก สิ่งเร้า รวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ออกมาเป็นความหมาย ให้ตนเองเข้าใจ โดยบุคคลแต่ละคนจะจดจำ และตีความหมายแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าจะรับรู้เรื่องเดียวกัน และอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

สรุปได้ว่า การรับรู้ คือ การนำข้อมูลที่ได้จากความรู้สึกร่วมกันจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 สัมผัส มาจำแนก แยกแยะ คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทำงานของสมอง แล้วแปลสิ่งที่ได้ออกเป็น สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

ลักษณะสำคัญของการรับรู้ มี 6 ประการ ดังนี้

1. ต้องมีพื้นฐานข้อมูลหรือความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน (Knowledge Based)
2. จะต้องประกอบด้วยข้อวินิจฉัย (Inferential) มนุษย์ไม่สามารถรับข้อมูลทุกชนิดในเรื่องนั้นพร้อมกันได้ ดังนั้นจึงต้องอาศัย วิธีการวินิจฉัย โดยการตั้งสมมติฐานหรือปะติดปะต่อเรื่องต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้การรับรู้ในสิ่งนั้นเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด
3. จะต้องมีความสามารถในการแยกแยะ (Categorical) ลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญของข้อมูลนั้นได้อย่างถูกต้อง จะต้องอาศัยความจำจากประสบการณ์เดิมมาใช้
4. ลักษณะของการรับรู้จะต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Relational) ของข้อมูลต่างๆ หลายประเภท
5. กระบวนการของการรับรู้ จะต้องอาศัยของการดัดแปลง (Adaptive) ข้อมูลจากประสบการณ์ เดิมมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น
6. กระบวนการของการรับรู้มักจะเป็นไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการทำงานของสมองในการรับรู้ ข้อมูลต่างๆ มีการแปลความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัส และเกิดการรับรู้สิ่งเร้านั้นในลักษณะของส่วนรวมที่มีความหมาย

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Romin (2018) คุณภาพการบริการ คือ ระดับของการกระทำ หรือการปฏิบัติตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ จึงจะถือว่าการบริการนั้นๆ เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

Raksa (2022) การบริการ คือ การดำเนินการ การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสะดวกสบาย ความสุข หรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการบริการได้จากปัจจัยดังนี้ สิ่งที่มีสัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเอาใจใส่ (Empathy) และการให้ความมั่นใจ (Assurance) ซึ่งส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในบริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ลักษณะที่แสดงถึงผลดีเลิศของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ สามารถตอบสนองความต้องการของรับบริการทั้งในระดับบุคคลครอบครัว และชุมชนโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

หลักการในการบริการ

1. มีความจริงใจ คือ การแสดงออกถึงความน่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ ให้บริการอย่างซื่อตรง เป็นธรรม และมีความรับผิดชอบในงานบริการ
2. มีความตั้งใจ คือ บริการให้ตรงเวลาจัดบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า และมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
3. มีความเข้าใจ คือ ให้บริการอย่างถูกต้องมีความรู้ในการให้บริการ และมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูงสุด
4. มีความใส่ใจ คือ ให้บริการอย่างเท่าเทียม เอาใจใส่ ไม่แสดงออกอย่างเยิ่นชาเหน้อยหน้า และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ
5. มีความสนใจ คือ การให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ต้อนรับอย่างอบอุ่น และรับฟังประชาชน
6. รู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้อง
7. มีน้ำใจ คือ การให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทรให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและให้ประชาชนได้รับประโยชน์
8. เต็มใจให้บริการ คือ สร้างความเชื่อมั่นให้ความร่วมมือและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

ลักษณะของการบริการที่ดี

Lali (2017) ลักษณะของการให้บริการที่ดีคือกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปลี่ยนไปด้วยความปรารถนา

.....
ดีการยิ้มแย้มเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจให้บริการแบบสมัครใจเต็มใจทำ ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ
กิริยาอาการอ่อนโยนสุภาพมีความอ่อนน้อมถ่อมตนความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ
ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ

Siinmon (2017) ลักษณะของการบริการที่ดีหมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดี ไม่ว่าจะ
บริการนั้นจะเป็นการบริการที่เป็นวัตถุ หรือไม่เป็นวัตถุก็ตามผู้ให้บริการแต่ละคน จะมีแบบวิธีการในการ
บริการที่ต่างกันไปทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการในองค์กรนั้น

Phonsamrong (2018) ลักษณะของการให้บริการ หมายถึง การสร้างภาพลักษณ์และ
เสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อมีการบริการที่ดีก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพย่อมทำ
ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีความสุขและหากผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการบริการ จะ
ทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก

ลักษณะของการบริการที่ดีประกอบด้วยหลักการ ดังนี้

1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
2. คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
3. ประชาชนถูกเสมอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Srichada and Artsomboon (2019) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจที่ส่งผล
ต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรม จังหวัดหนองคาย พบว่า คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด
หนองคาย ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1. การบริการและความปลอดภัย 2. ความเอา
ใจใส่และความสะอาด 3. ความเป็นรูปธรรม 4. ความมั่นใจของลูกค้า และ 5. การตอบสนองของลูกค้า
ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 20 องค์ประกอบ มีค่าความแปรปรวนรวมคิดเป็นร้อยละ 60.11 และ
องค์ประกอบที่ 1 การบริการและความปลอดภัยมีร้อยละความแปรปรวนมากที่สุด แสดงว่าส่งผลต่อ
คุณภาพบริการของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดหนองคายมากที่สุด

Sirimongkol (2021) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า องค์ประกอบความเอาใจใส่
ความมั่นใจ และการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านสุขอนามัย และด้านสิ่งที่จับต้องได้ คือ
องค์ประกอบคุณภาพการบริการของร้านอาหารในสภาวะการเกิดโรคระบาดใหญ่

Kuaythet and Thueanphae (2022) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ด้าน
ประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการบริหารจัดการ เป็น
องค์ประกอบของความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

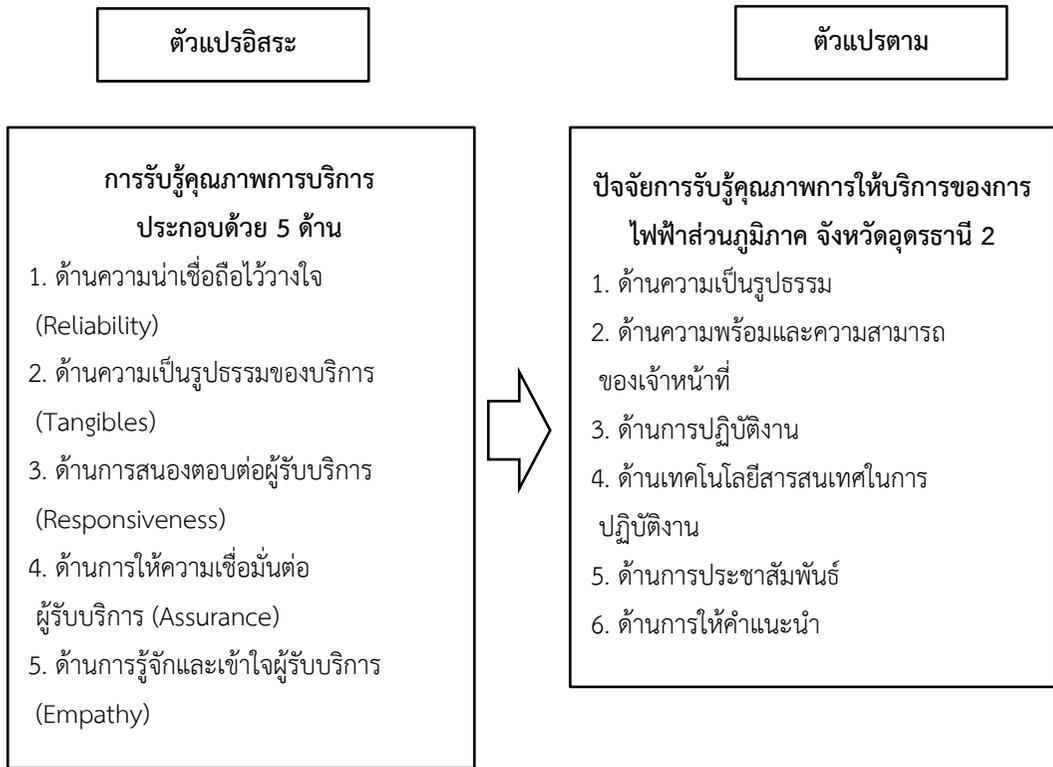


Figure 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา การรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย และมีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 จำนวนทั้งหมด 66,985 คน (ฐานข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีจำนวนตัวอย่างอย่างน้อย 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการสอบถามผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 จำนวนทั้งหมด 210 คน โดยผู้ตอบเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน

สรุปผลการวิจัย

จากผลศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 1. ด้านความเป็นรูปธรรม 2. ด้านความพร้อมและความสามารถของเจ้าหน้าที่ 3. ด้านการปฏิบัติงาน 4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 5. ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 6. ด้านการให้คำแนะนำ โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับร้อยละ 64.541

Table 1 Service Quality Of the Provincial Electricity Authority Udon Thani 2 Udon Thani Province

กลุ่มปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อ กลุ่มปัจจัย (Factor Loading)	ร้อยละ ความแปรปรวน
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	X10, X8, X9, X13, X12	13.806
2. ด้านความพร้อมและความ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	X26, X28, X30, X14, X22, X24, X16	13.370
3. ด้านการปฏิบัติงาน	X21, X23, X20, X15, X6, X17, X25	11.424
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ปฏิบัติงาน	X4, X5, X18, X7	9.550
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	X1, X2, X3, X4	8.800
6. ด้านการให้คำแนะนำ	X27, X29, X19	7.591

จากตารางที่ 1 แสดงการสกัดปัจจัยที่สำคัญได้ 6 ปัจจัย ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี 0.40 โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ (Factor Loading) ของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อกลุ่มปัจจัยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรม มีจำนวน 5 ปัจจัย ประกอบด้วย X10 มีป้ายบอกตำแหน่ง และจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน, X8 มีจุดบริการแบบครบวงจร แบบ One Stop Service, X9 มีจุดให้บริการหลายจุด, X13 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ X12 มีเครื่องมือสนับสนุนให้บริการอย่างครบครัน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับ 13.806

ปัจจัยที่ 2 ด้านความพร้อมและความสามารถของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 7 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย X26 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ, X28 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน, X30 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อธิบายคดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, X14 ภาพรวมของการตกแต่งสำนักงานมีความเหมาะสม, X22 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวค, X24 จัดทำเอกสารหรือคู่มือสำหรับแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน, X16 มีช่องทางเพื่อการติดต่อ สอบถามและให้ข้อมูลข่าวสาร ได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, E-mail, โทรศัพท์ เป็นต้น โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับ 13.370

ปัจจัยที่ 3 ด้านการปฏิบัติงาน มีจำนวน 7 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย X21 มีการรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นความลับ, X23 การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบข้อปฏิบัติ, X20 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ, X15 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว, X6 ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ, X17 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ, X25 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจน ครบถ้วน โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับ 11.424

ปัจจัยที่ 4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 4 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย X6 ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ, X5 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน ต่าง ๆ ของสำนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, X18 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน, X7 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับ 9.950

ปัจจัยที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย X1 มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน, X2 มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างชัดเจน, X3 มีป้ายชื่อพร้อมตำแหน่งของเจ้าหน้าที่แสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นอย่างชัดเจน, X4 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงาน และหน้าที่อย่างชัดเจน โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับ 8.800

ปัจจัยที่ 6 ด้านการให้คำแนะนำ จำนวน 3 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย X27 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี, X29 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะการใช้บริการ, X19 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการของท่านทันทีที่ท่านเข้ามาภายในสำนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีร้อยละความแปรปรวนเท่ากับ 7.591

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อันดับถัดมาคือ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานและหน้าที่ชัดเจน มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมการใช้บริการอย่างชัดเจน และมีบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน ข้อมูลต่างๆ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลวิจัยของ Romin (2018) ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับผลวิจัยของ Anughtanakul (2021) ที่ศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ มีจุดบริการแบบครบวงจร แบบ One Stop Service มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน มีเครื่องมือสนับสนุนให้บริการอย่างครบครัน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องถ่ายเอกสาร และอาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง เหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Romin (2018) ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Anughtanakul (2021) ที่ศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ และมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Romin (2018) ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับผลวิจัยของ Anughtanakul (2021) ที่ศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติ และ

คุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำกัด พบว่า ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ มีการรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นความลับและปฏิบัติงานอย่างมีความถูกต้องตามระเบียบข้อปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจนครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Jongkolphuet (2020) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลวิจัยของ Romin (2018) ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระปิ่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนันแนล พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับผลวิจัยของ Anughtanakul (2021) ที่ศึกษาการรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อธิยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Romin (2018) ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระปิ่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนันแนล ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Anughtanakul (2021) ศึกษาการรับรู้ แนวปฏิบัติ และคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี เมื่อทำการวิเคราะห์ ทั้ง 5 ด้าน จากจำนวนตัวแปร 30 ตัวแปร พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยสำคัญ 6 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม มีจำนวน 5 ปัจจัย ประกอบด้วย 1. มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน 2. มีจุดบริการแบบครบวงจร แบบ One Stop Service 3. มีจุดให้บริการหลายจุด 4. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 5. มีเครื่องมือสนับสนุนให้บริการอย่างครบครัน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ทั้งนี้เพราะการมีป้ายบอกตำแหน่งจุดให้บริการที่ชัดเจน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม

และมีเครื่องมือสนับสนุนการให้บริการที่สะดวกสบาย ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Romin (2018) กล่าวว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ผู้มารับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องมีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการมีป้ายบอก จุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน

2. ด้านความพร้อมและความสามารถของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 7 ปัจจัย ประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อธิยาศยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 4. ภาพรวมของการตกแต่งสำนักงานมีความเหมาะสม 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว 6. จัดทำเอกสารหรือคู่มือสำหรับแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 7. มีช่องทางเพื่อการติดต่อสอบถามและให้ข้อมูลข่าวสาร ได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, E-mail, โทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งด้านความพร้อมและความสามารถของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพและประทับใจ มากที่สุด และในการให้บริการแต่ละขั้นตอนต้องมีความใส่ใจผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและ อธิยาศยดี ซึ่งสอดคล้องกับ Chawprasert (2009) ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูงในการหาคนทำงาน การอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งลูกค้ามีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้าที่มิใช่เป้าหมายบริษัท อาจได้ผลเสีย เช่น ขาดทุน เพราะลูกค้าเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการ ก็เป็นไปได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขาต่างๆ หากลงทุนให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด

3. ด้านการปฏิบัติงาน มีจำนวน 7 ปัจจัย ประกอบด้วย 1. มีการรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ อย่างเป็นความลับ 2. การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบข้อปฏิบัติ 3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างรวดเร็ว 5. ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ 6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ 7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจน ครบถ้วน ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ นำไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศและมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Anughtanakul (2021) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ แก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มาติดต่อรับบริการ ควรมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีความรู้ ความเข้าใจ และแม่นยำในกฎระเบียบเป็นอย่างดี

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1. ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ 2. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ของ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 3. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 4. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสามารถทำได้ทั้งจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ Chanthakan (2021) กล่าวว่า ห้องสมุดมีการเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรมประชาสัมพันธ์และบริการของห้องสมุดด้วยเว็บไซต์ที่เป็นทางการ ซึ่งให้เห็นว่าการสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทเว็บไซต์ที่เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน 2. มีป้ายแสดงค่าธรรมเนียมการใช้บริการอย่างชัดเจน 3. มีป้ายชื่อพร้อมตำแหน่งของเจ้าหน้าที่แสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นอย่างชัดเจน 4. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานและหน้าที่อย่างชัดเจน โดยการประชาสัมพันธ์จะต้องมีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน กำหนดบทบาท ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ว่าใครรับผิดชอบงาน และมีหน้าที่อะไร ทำให้การใช้บริการสะดวก และติดต่อสอบถามได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chanthakan (2021) พบว่าห้องสมุดมีแผนการ ดำเนินงานชัดเจน มีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจน

6. ด้านการให้คำแนะนำ จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี 2. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะการใช้บริการ 3. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการของท่านทันทีที่ท่านเข้ามาภายในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในบริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Tiamkaew (2018) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม บุคลากรบริการ ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองอุดรธานี 2 จังหวัดอุดรธานี

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ควรมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น มีแอปพลิเคชันที่

ทันสมัยมีเว็บไซต์ที่เข้าใช้งานได้แบบปัจจุบันและช่องทางการติดต่อสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ที่หลากหลาย เพื่อเป็นช่องทางในการลดปัญหาการรอคิวนาน ทำให้รับบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว และ เกิดความพึงพอใจกับผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้อาจขยายต่อไปในมิติที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการสำนักงานของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 เพื่อจะได้นำผลมาไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มาใช้บริการทั้งภายในสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุดรธานี 2 และผู้ให้บริการภายนอกสถานที่

References

- Anughtanakul, K. (2021). *Service Recipients' Perception on Practice Guidelines and Service Quality of Service of Registration Department. Faculty of Liberal Arts. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.*
- Chanthakan, P. (2021). *The development of public relations strategies to promote the use of library information services. private higher education institutio. Master of Arts Thesis. Department of Information Studies. Srinakharinwirot University.*
- Phonsamrong, W. Khamman, P. Siritham, P. and Chonlatarn, K. (2018). *People's satisfaction towards the service of Nong Mek Health Promoting Hospital, Song Hong District, Khon Kaen Province. Nakhon Pathom : Mahamakut Rajabhat University.*
- Raksa, W. (2022). *Service Quality that Effect Customer Satisfaction ang Perceived Value for Choosing Dog's Swimming pool in Bangkok and Parameter. Master's Degree Thesis. Mahidol University.*
- Ratchaphansaen, P. (2022). *Factors Influencing the Trust of Pre-Order Product from China Through Online Store. Master's Degree Thesis. Mahidol University.*
- Romin, M. (2018). *Service Qualities according to Expectations and Perceptions of Service Recipients at Krabi International Hospital's Wellness Department. Public degree*

thesis Master of Public Health. Department of Health Sciences. Sukhothai Thammathirat Open University.

Siddiqui. (2013). Heuristics for sample size determination multivariate statistical techniques. *World Applied Sciences Journal*, 27(2), 285-287.

Srichada, T. and Artsomboon, D. (2019). Factors Affecting the Quality of Hotel Services in Nong Khai. *Walaya Alongkorn Research and Development Journal under the Royal Patronage of His Majesty the King*. 14(1),183.

Tiamkaew, N. (2018). *Service Satisfaction with service quality Academic Resource Center Mahasarakham University 2017*. Maha Sarakham : Maha Sarakham University.