



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สยามพร สกุนี. (2555). ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา : อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย, ดร.ศิริมณี จรรยา

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐาน พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน และพฤติกรรมการใช้บริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ไฟฟ้ที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา อาชีพถูกจ้างพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีสถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 3 คน และใช้ไฟฟ้าในบ้านอยู่อาศัย 2) ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ใช้ไฟในบ้านเรือน ช่วงเวลา 00.00-24.00 น. ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อชำระค่าไฟฟ้า ความถี่ 1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า โดยเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง 3) ผู้ใช้ไฟมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4) ผู้ใช้ไฟที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน 5) ผู้ใช้ไฟที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทของผู้ใช้ไฟต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน 6) ผู้ใช้ไฟที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟ ช่วงเวลาในการใช้ไฟ สาเหตุ ความถี่ และลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน 7) ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า สาเหตุที่ติดต่อ ความถี่ในการติดต่อ และลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี และปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟด้านอาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทของผู้ใช้ไฟ มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟ ช่วงเวลาในการใช้ไฟ สาเหตุ และลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี และ 8) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในระดับน้อย