

คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
Service Quality of Outage Maintenance, The Provincial
Electricity Authority, Chiang Mai Province

พีระวัฒน์ อินตะหมื่น, เอกพิชญ์ ชินะชัย, นนท์ น้ำประทานสุข, และจริยา โกเมนต์
 Peerawat Intamun, Ekapit Chinakai, Non Naprathansuk, and Jariya Koment
 วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
 School of Administrative Studies, Maejo University
 Corresponding Author, E-mail: peerawat_mju73@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่ใช้ไฟฟ้าของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 302 ราย ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.98 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.01 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.52 มีอาชีพหลักรับราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.46 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.68 และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นบ้านอยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 95.70 และคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= .788) โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีทุกด้านเรียงลำดับ ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า มีค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง; การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

Abstract

This survey study aimed to explore service quality and comparability of Outage Maintenance, The Provincial Electricity Authority, Chiang Mai Province, classified by personal factors of service recipients. The sample group consisted of 302 Electric Receiver and a set of questionnaires was used for data collection. Obtained data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

The research finding that: Findings showed that most of the respondents were female (52.98%), 21-30 years old (48.01%), had bachelor's degrees (72.52%), the main occupation is government or a state enterprise (31.46%), average monthly income of 10,001-20,000 Baht (47.68%) and types of electricity users are residential houses (95.70%). Service Quality of Outage Maintenance, The Provincial Electricity Authority, Chiang Mai Province, overall was found to be at a reasonable level (mean = 4.18, S.D. = .788). Each aspect is at a reasonable level in every aspect. Reliability is the first, followed by tangibility, responsiveness, assurance, and empathy the last. In the hypothesis testing, it was found that sex, age, education level, primary occupation, and type of power users had a significance value of more than 0.05 in terms of different opinions on the Service Quality of Outage Maintenance,

The Provincial Electricity Authority, Chiang Mai Province no different. For service recipients with different average monthly income to have a significance value of less than 0.05, there was an opinion on the Service Quality of Outage Maintenance, The Provincial Electricity Authority, Chiang Mai Province, found to be statistically different at .05

Keywords: Service Quality; Outage Maintenance; The Provincial Electricity Authority Chiang Mai Province

1. บทนำ

สำหรับทิศทางของนโยบายพลังงานในประเทศไทย ปี 2566 โดยเฉพาะเรื่องการบริหารจัดการพลังงานให้มีความต่อเนื่อง เพื่อให้มีปริมาณเพียงพอกับแนวโน้มความต้องการใช้พลังงานจะเพิ่มขึ้น กระทรวงพลังงานต้องปรับบทบาทองค์กรก้าวสู่ยุคเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน (Energy Transition) เพื่อสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายและการดำเนินการหลายด้านเพื่อขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) นอกจากนี้ สนพ. อยู่ระหว่างการวางแผนบูรณาการการลงทุน Grid Modernization ของประเทศฉบับแรก เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงานไฟฟ้าระยะ 5 ปี (ปี 2565 – 2570) เป็นการบูรณาการการลงทุนและจัดลำดับความสำคัญของโครงการของ 3 การไฟฟ้าทั้งในส่วนระบบผลิต ระบบส่ง และระบบจำหน่าย (กระทรวงพลังงาน, 2565)

ทั้งนี้ปัจจัยข้างต้นส่งผลต่อสถานการณ์การใช้และการจัดหาไฟฟ้าของไทย ในช่วง 7 เดือนแรกของปี 2565 ปรับตัว ดีขึ้นจากปีก่อน หรือคิดเป็นระดับการใช้ไฟฟ้าที่ 116,188 กิกะวัตต์ ชั่วโมง (ไม่รวมการใช้ไฟฟ้าจากกลุ่มผู้ผลิตไฟฟ้าใช้เองหรือ IPS) หรือเพิ่มขึ้น 4.1%YoY ผลจากการเพิ่มขึ้นของความต้องการใช้ไฟฟ้าในสาขาหลัก ๆ อาทิ ภาคอุตสาหกรรม (สัดส่วน 44.9%) ปรับตัวเพิ่มขึ้น 3.6%YoY ตามเศรษฐกิจในประเทศและภาคการส่งออกสินค้าที่ขยายตัวต่อเนื่อง ด้าน ภาคธุรกิจ (สัดส่วน 22.9%) เพิ่มขึ้น 9.0%YoY จากการใช้ไฟฟ้าที่สูงขึ้น ในกลุ่มธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจห้างสรรพสินค้า ธุรกิจ ภัตตาคารและไนต์คลับ เป็นต้น หลังสถานการณ์ COVID-19 ทั้งในประเทศและต่างประเทศคลี่คลาย นักท่องเที่ยวต่างชาติเริ่มทยอยเข้ามา ท่องเที่ยวในไทยมากขึ้น ขณะที่ภาคครัวเรือนที่มีสัดส่วนราว 27.8% พบว่ามีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นเพียง 0.7%YoY ซึ่งแม้จะมีแรงส่งจากการ Work From Home ที่ยังดำเนินอยู่ต่อเนื่อง แต่ด้วยอัตราค่าไฟฟ้าที่ปรับ

เพิ่มขึ้นมาก บวกกับภาระค่าครองชีพต่าง ๆ ที่สูงขึ้น ทำให้การใช้ไฟฟ้า ภาคครัวเรือนเพิ่มขึ้นในอัตราที่ชะลอตัวอย่างเห็นได้ชัด (ธนาकरแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน), 2565)

ปัจจุบันโครงสร้างอุตสาหกรรมไฟฟ้าในประเทศไทยเป็นโครงสร้างกิจการไฟฟ้ารูปแบบ Enhanced Single Buyer Model (ESB) ซึ่งคณะรัฐมนตรี ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2546 โดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นผู้ผลิตไฟฟ้าส่งไฟฟ้า และเป็นผู้รับซื้อไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าเอกชนและรับซื้อไฟฟ้าจากต่างประเทศเพียงรายเดียว (Single Buyer) และจะจำหน่ายไฟฟ้าผ่านระบบส่งไฟฟ้า (Transmission) ให้แก่การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า นอกจากนี้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยยังจำหน่ายไฟฟ้าบางส่วนโดยตรงให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่บางรายที่ได้รับอนุญาตให้จำหน่ายได้ ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและประเทศใกล้เคียง ส่วนการไฟฟ้านครหลวงจะรับผิดชอบการจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ขณะที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอื่น ๆ นอกเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง นอกจากนี้ ผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนบางรายสามารถจำหน่ายไฟฟ้าให้กับลูกค้าได้โดยตรง สำหรับการจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้านั้น การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเป็นเจ้าของสถานีไฟฟ้า ระบบสายส่ง ระบบจำหน่าย หม้อแปลงจำหน่ายระบบไฟฟ้าแรงต่ำและเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (มิเตอร์ไฟฟ้า) ซึ่งการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทเดียวกัน เป็นอัตราเดียวกันทั่วประเทศประเทศ (Uniform Tariff) ทั้งนี้ การกำกับดูแลโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้าของประเทศในภาพรวม โดยคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563: 76)

สำหรับประเทศไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรหนึ่งที่เจอผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน จึงก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่าง ๆ เช่น ความต้องการเพิ่มความเชื่อถือได้และคุณภาพของระบบไฟฟ้า การเพิ่มของพลังงานทดแทน ที่ต่อเชื่อมกับโครงข่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้มีโครงการของโรงไฟฟ้าชุมชน (Community Power Plant) เกิดขึ้น ด้วยเทคโนโลยีการประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ วิวัฒนาการของเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้า (EV) ความต้องการสถานีอัดประจุไฟฟ้า (Charging Station) และแหล่งกักเก็บพลังงาน (Energy Storage) รวมถึงโครงสร้างอุตสาหกรรมไฟฟ้าที่จะเปลี่ยนไปจากผู้ซื้อไฟฟ้ามาเป็น Prosumer (ทั้งผู้ขายไฟฟ้าและผู้ซื้อ) กับการซื้อขายเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า (Energy Trading) ระหว่างลูกค้า

ด้วยกันเอง (Peer to Peer Commerce) นอกจากนี้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) Machine Learning รวมถึงการใช้ระบบรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล Big Data และ Data Analytics จะช่วยให้เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในรูปแบบการให้บริการที่ขับเคลื่อนไปสู่องค์กรไปสู่ Digital Utility (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563: 78)

อย่างไรก็ตามในปี 2563 สถานการณ์โรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีการแพร่ระบาดส่งผลกระทบต่อประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการดำรงชีวิตเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตเป็น New Normal ที่มาพร้อมการเติบโตของเทคโนโลยีการสื่อสาร ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในฐานะองค์กรผู้ให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม จึงต้องเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์เพื่อปรับแผนกลยุทธ์การบริหารที่จะนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้ การดำเนินงานยังคงยึดมั่นอยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืน โดยเน้นการสร้างสมดุลระหว่างแผนการดำเนินงานควบคู่กับการบริหารความเสี่ยง และงบประมาณที่เหมาะสม สอดรับกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้จากวิกฤติดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีส่วนร่วมสนับสนุนอย่างเต็มที่กำลังในการช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าจากผลกระทบ COVID-19 ด้วยการลดค่าไฟฟ้าตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด เพื่อแบ่งเบาภาระประชาชน และยังสนับสนุนจัดซื้อครุภัณฑ์ทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลจังหวัด 77 แห่ง เพื่อภารกิจด้านการสาธารณสุขของภาครัฐให้ประเทศก้าวผ่านวิกฤติดังกล่าว (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563: 12)

ข้อมูลยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี 2565 พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่ 2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าและ ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งยังมีสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 6 : ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญในการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อเป็นรากฐานให้องค์กรมีการ เติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. ตลอดจนการรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) โดยพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าตามเป้าหมายของ กฟผ. รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อต่อยอดและขยายธุรกิจและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564: 10)

อีกทั้ง ความสำเร็จของการบริหารแผนกลยุทธ์ขององค์กร ด้านคุณภาพการบริการ เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จของการผลิตสินค้าและบริการให้โดดเด่น ดังนั้น ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 กำลังระบาด จึงได้มีแนวทางและรูปแบบพัฒนาคุณภาพการบริการที่ได้มีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี แนวคิดจาก SERVQUAL เพื่อให้องค์กรหรือธุรกิจ ยังคงความเป็นมาตรฐานและพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการอย่างยั่งยืนต่อไปได้ (ขวัญฤทัย เดชทองคำ, 2563)

โดยเหตุผลของการเลือกทำวิจัยกับหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ศึกษานั้น เนื่องจากเป็นหน่วยหนึ่งในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) กระทรวงมหาดไทย โดยในปี 2564 ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตภาคเหนือมีอยู่ 3 เขต ประกอบด้วย สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 สาขา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 87 สาขา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำนวน 69 สาขา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564: 16) ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ดูแลพื้นที่ไฟฟ้าอยู่ 3 พื้นที่ ได้แก่ สังกัดพื้นที่อำเภอเมือง สังกัดพื้นที่อำเภอสาร์ภีและสังกัดพื้นที่อำเภอสันกำแพง โดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนสาขาทำการในพื้นที่ภาคเหนือเยอะที่สุด จึงทำให้เป็นหน่วยงานที่น่าสนใจศึกษา และสถานที่ตั้งสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นปี พ.ศ. 2503 ได้รับโอนมาจากเทศบาลนครเชียงใหม่ รับซื้อกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ 6 แห่ง คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ภูมิภาคอำเภอฝาง ภูมิภาคอำเภอสันทราย ภูมิภาคอำเภอแม่ริม ภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง และภูมิภาคอำเภอจอมทอง ซึ่งให้มีพื้นที่รับผิดชอบสถานีควบคุมการจ่ายไฟฟ้าอำเภอ จำนวนสาขา 25 อำเภอ พื้นที่ให้บริการ จำนวน 200 ตำบล พื้นที่ให้บริการ จำนวน 1,851 หมู่บ้าน และพื้นที่ให้บริการ จำนวน 734,716 ครัวเรือน (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2560) มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลระบบจำหน่ายไฟฟ้าและในกิจการอื่น ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ โดยบริการการใช้ไฟฟ้าแก่ประชาชน ได้แก่ การขอติดตั้งมิเตอร์ การขอติดตั้งระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ-แรงสูง และ

หม้อแปลง การขอโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ การขอย้าย-เพิ่มขนาดมิเตอร์ และหม้อแปลง การขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า-คืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเมื่อเลิกใช้ไฟฟ้า การบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า โดยปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทุกประเภท (รวม 25 อำเภอ) ในปี 2562 จำนวนทั้งสิ้น 766,633 ราย และข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามอำเภอของจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562 ผู้ใช้ไฟฟ้าเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็นอำเภอที่มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามากที่สุด จำนวน 163,579 ราย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2564 จำนวน 81 คน ผู้ช่วยพนักงานอีก 30 คน รวม 111 คน มีผู้ใช้ไฟ จำนวน 90,071 คน จำนวนหน่วยจำหน่ายไฟ 59.84 ล้านหน่วย จำนวนรายได้ต่อเดือน 228.1 ล้านบาท มูลค่าสินทรัพย์ 1,215.15 ล้านบาท จำนวนสถานีจ่ายไฟมี 9 สถานี โหลดไฟฟ้าสูงสุด 153.55 เมกกะวัตต์ จำนวนพีดีเตอร์ 42 พีดีเตอร์ จำนวนหม้อแปลงในระบบจำหน่ายไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 73.2 ของทั้งเขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ และมีหม้อแปลงในระบบจำหน่ายไฟฟ้าทั้งทรัพย์สินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่และของผู้ใช้ไฟฟ้า แบบ 1 เฟส รวม จำนวน 344 เครื่อง และแบบ 3 เฟส รวมจำนวน 5,653 เครื่อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564)

ในส่วนของข้อมูลหน่วยแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job Description) ประกอบด้วย 1) งานสั่งงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 2) งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง 3) งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า 4) งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า 5) งานบริการหลังการขาย 6) งานก่อสร้างระบบจำหน่าย 7) งานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา 8) งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ 9) งานปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS 10) งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) 11) งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม 12) งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า 13) งานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรอง งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 14) งานตรวจสอบบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า 15) งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง และ 16) งานฮอตไลน์ โดยพบว่ามี การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ผ่านช่องทางการแจ้งเหตุ คือ โทรศัพท์ไปที่หมายเลข 053-241816, 053-241226 โดยตรง, โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1129 แล้วทาง 1129 จะแจ้งผ่านมาทั้งทางระบบบริหารงาน (OMS), แจ้งผ่านทางวิทยุสื่อสารของศูนย์จ่ายไฟ และเทศบาลนครเชียงใหม่ และหรือ Walk in เข้ามาแจ้งที่หน่วยแก้

กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำนวนการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2564) จากข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2564-31 กรกฎาคม 2564 ได้ดังนี้ เดือนพฤษภาคม จำนวน 98 ราย, เดือนมิถุนายน จำนวน 125 ราย และเดือนกรกฎาคม จำนวน 79 ราย ตามลำดับ โดยรวมจำนวนทั้งหมด 3 เดือนของ ปี 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2564) เท่ากับ 302 ราย (ข้อมูลอ้างอิงจากไตรมาส 3 ปี 2564 รายงานบันทึกเหตุการณ์และการปฏิบัติงานของพนักงานเวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง FM-ปร.-002 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่, กรกฎาคม 2564)

จากความสำคัญของข้อมูลในเบื้องต้น ทำให้เห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ได้ปฏิบัติการในส่วนของการบริหารงานเป็นไปตามยุทธศาสตร์การรักษาระดับลูกค้ารายสำคัญสร้างความสัมพันธ์การให้บริการลูกค้าไปพร้อมกับเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเฉพาะส่วนงานที่ทำงานในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าในลักษณะของการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่ลูกค้าส่วนใหญ่ประสบ ซึ่งสะท้อนจากจำนวนของการแจ้งให้แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไปยังหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยต่อเดือนมีจำนวนถึง 101 ราย แต่อย่างไรก็ตาม โดยที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินถึงคุณภาพการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดเชียงใหม่อย่างเป็นทางการ ดังนั้น เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าตามยุทธศาสตร์ที่หน่วยงานกำหนดด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลทำให้ผู้วิจัยต้องประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการไฟฟ้าว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะนำผลของการศึกษาในครั้งนี้ มาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร

2. คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการไฟฟ้า แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ควรเป็นอย่างไร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยผู้วิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการไฟฟ้าจากหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 302 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เพื่อหาข้อสรุปจากการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

4. สรุปผลการวิจัย

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตารางที่ 1 สรุปผล การวิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็น		แปล ผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	3.91	.802	ดี
1.1 เจ้าหน้าที่และบุคลากร มีทักษะในการให้บริการที่ดี และ คล่องแคล่ว ว่องไว	3.91	.751	ดี
1.2 รู้สึกมั่นใจทุกครั้งว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด	3.88	.802	ดี
1.3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต กิริยามารยาทสุภาพ บุคลิกภาพดี	3.93	.779	ดี
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.96	.810	ดี
1.5 ช่องทางการติดต่อสื่อสารง่าย สะดวก และมีติดตามผลหลัง รับบริการ	3.85	.868	ดี
2. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	3.90	.812	ดี
2.1 ได้รับการดูแล และเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.86	.800	ดี
2.2 เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง จดจำข้อมูลต่างๆ ที่ขอรับบริการตรง ตามความต้องการ	3.95	.801	ดี
2.3 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	3.93	.806	ดี
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง เบื้องต้น	3.88	.831	ดี
2.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะ ปรับปรุง	3.89	.820	ดี
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	3.95	.783	ดี
3.1 การบริการที่น่าเชื่อถือ มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน	3.94	.809	ดี
3.2 ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่มาเป็นอย่างดี	3.89	.772	ดี
3.3 ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.90	.784	ดี
3.4 เจ้าหน้าที่ชี้แจงตอบข้อซักถามได้เชี่ยวชาญและชัดเจน	4.00	.765	ดี

ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
3.5 เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ และเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ	4.02	.784	ดี
4. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	3.92	.764	ดี
4.1 เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อผิดพลาดในงานที่แก้ไขได้อย่างชำนาญเมื่อเกิดปัญหา	3.89	.772	ดี
4.2 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาให้เข้าใจได้ง่ายเป็นอย่างดี	3.97	.751	ดี
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสม และไม่นานเกินไป	3.87	.753	ดี
4.4 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.91	.775	ดี
4.5 มีช่องทางการให้บริการ หลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น, Call Center, Website, แชทกับเจ้าหน้าที่ออนไลน์ หรือติดต่อสอบถามผ่านอีเมล	3.98	.769	ดี
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.93	.780	ดี
5.1 หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องฯ มีอุปกรณ์/ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการบริการ และทันสมัย	3.90	.817	ดี
5.2 สถานที่ตั้งหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องฯ ติดต่อดีสะดวกและหาง่าย	4.02	.782	ดี
5.3 สภาพแวดล้อมของสำนักงานของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องฯ มีความเหมาะสม รองรับผู้รับบริการได้เพียงพอ และมีที่จอดรถเพียงพอ	3.87	.740	ดี
5.4 มี Website หรือ Facebook ของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องฯ ที่เป็นข้อมูลอัปเดตปัจจุบัน	3.91	.814	ดี
5.5 เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรภายในหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องฯ แต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอาด อ้วน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และสุภาพอ่อนโยน	3.97	.747	ดี
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.92	.788	ดี

จากตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92, S.D. = .788$) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.95, S.D. = .783$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93, S.D. = .780$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92, S.D. = .764$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.91, S.D. = .802$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.90, S.D. = .812$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ และเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.02, S.D. = .784$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่มาเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89, S.D. = .772$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องฯ ติดต่อดี สะดวก และหาง่าย อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.02, S.D. = .782$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสำนักงานของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องฯ มีความเหมาะสม รองรับผู้รับบริการได้เพียงพอ และมีที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.87, S.D. = .740$) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการ หลายช่องทาง เช่น ก่อรับความคิดเห็น, Call Center, Website, แชนกับเจ้าหน้าที่ออนไลน์ หรือ ติดต่อสอบถามผ่านอีเมล อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.98, S.D. = .769$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสม และไม่นานเกินไป อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.87, S.D. = .753$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.96, S.D. = .810$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารง่าย สะดวก และมีติดตามผลหลังรับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.85, S.D. = .868$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง จดจำข้อมูลต่างๆ ที่ขอรับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.95, S.D. = .801$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ได้รับการดูแล และเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.86, S.D. = .800$)

จากข้อมูลข้างต้น คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ตามลำดับ และ โดยสรุปผลการวิจัยรายด้าน ได้ดังนี้ 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะมีความรู้ และมีความเชี่ยวชาญต่อการให้บริการได้เป็นอย่างดี 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) พบว่า สถานที่ตั้งหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ สามารถติดต่อได้สะดวก และหาง่าย 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พบว่า มีช่องทางในการให้คำแนะนำการให้บริการ หรือการร้องเรียน ได้หลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น, Call Center, Website, แชทกับเจ้าหน้าที่ออนไลน์ หรือ ติดต่อสอบถามผ่านอีเมล 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบสนองต่อลูกค้าเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการไฟฟ้า และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง จดจำข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านได้ขอรับบริการตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสมมติฐานและการทดสอบมีความสอดคล้องกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยส่วนผู้รับบริการไฟฟ้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ว่า เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพหลักรับราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นบ้านอยู่อาศัย และคุณภาพในการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในระดับดี เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ได้เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) และด้านถัดไป คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) เป็นอันดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของการไฟฟ้าของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ได้รับการยกย่องจากลูกค้า ทั้งนี้ เนื่องจากอาจเป็นเพราะบุคลากรมีคุณสมบัติ มีความรู้ และมีประสบการณ์ในการให้บริการ สะดวกและง่ายต่อการค้นหาสถานที่ มีหลายช่องทางให้ทีมงานได้แนะนำการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด SERVQUAL Model (Parasuraman et al., 1985) หรือแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ เกตุวดี ปานทอง (2564) ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีรายได้อยู่ที่ 10,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ กัญยามาศ แก้วกมล (2563) ที่ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ ฉวี (2563) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีราชา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพในการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีประเด็นนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

2.1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะบุคลากรมีความชำนาญ มีความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2.2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการไฟฟ้า สนับสนุนการศึกษาของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก คล้ายคลึงกับการศึกษาของ เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2.3) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะสถานที่ตั้งหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ติดต่อดีสะดวก และหาง่าย สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2.4) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะบุคลากรให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการไฟฟ้า โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการ

ให้บริการด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาแจ้งเวชฉาย (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2.5) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากมีช่องทางการรับคำแนะนำบริการที่หลากหลาย หรือการร้องเรียนที่หลากหลายช่องทาง คล้ายคลึงกันกับ วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า มีประเด็นนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

3.1) ด้านเพศ ให้ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการเพศชายหรือเพศหญิงก็ได้รับการบริการจากหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ที่เท่าเทียมกัน เหมือนกัน เนื่องจากมาขอรับบริการที่เดียวกัน เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ เกตุวดี ปานทอง (2564) ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศแตกต่างกัน มีระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

3.2) ด้านอายุ ให้ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีอายุที่แตกต่างกัน อายุของผู้รับบริการที่ต่างกันไม่มีผลต่อการขอรับบริการ เพราะการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันมีบริการที่รวดเร็ว ล้ำสมัย รวดเร็วทันใจ และมีประโยชน์ มีขั้นตอนที่ทำได้ง่าย โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ เกตุวดี ปานทอง (2564) ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุแตกต่างกัน มีระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริชญ์ สร้อยสิงห์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่าไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

3.3) ด้านระดับการศึกษา ให้ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะมียกระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจที่ไม่แตกต่างกัน เพราะรับรู้ข่าวสารของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่เหมือนกัน ได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอธิบายหรือแนะนำเหมือน ๆ กัน คล้ายคลึงกับการศึกษาของ เกตุวดี ปานทอง (2564) ที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

3.4) ด้านอาชีพหลัก ให้ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าอาชีพอะไรก็ตาม ก็ได้รับการบริการจากหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ที่เท่าเทียมกันเหมือนกัน เนื่องจากมาขอรับบริการที่

เดียวกัน โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำไม่แตกต่างกัน

3.5) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ให้ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน เนื่องจากว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ผู้รับบริการบางรายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน ผู้รับบริการที่มีรายได้สูง อยากรับบริการที่ดีกว่าหรือมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่ำ เช่น ความน่าเชื่อถือต่อการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ และมีความเชี่ยวชาญ หรือมีข้อเสนอแนะวิธีการบริการหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ มีช่องทางในการให้คำแนะนำการให้บริการ หรือการร้องเรียน ได้หลากหลายช่องทาง สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญญ์ สร้อยสิงห์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่ออัตราค่าไฟฟ้าที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

3.6) ด้านประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ทั้งผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านหรือธุรกิจและอุตสาหกรรม ก็มีการให้บริการที่เหมือนกัน คล้ายคลึงกับการศึกษาของ ปริญญ์ สร้อยสิงห์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ประเภทการใช้ไฟฟ้าที่ต่างกัน ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์จากการวิจัย คือ องค์ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ที่ต้องอาศัยแนวคิดตัวแบบเครื่องมือ SERVQUAL

หรือเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988 อ้างใน ญรัฐจรียา เจริญศรีสุข, 2563) ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของ SERVQUAL เกณฑ์ใหม่ (5 มิติ) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ที่ประกอบด้วย 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ควรจะเน้นและให้ความสำคัญกับเรื่องความน่าเชื่อถือเป็นอันดับต้น ๆ เพราะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องเป็นอันดับแรก ที่ควรจะเน้นความน่าเชื่อถือในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากเป็นที่สุด เพราะทุกครั้งที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรมใหม่เกี่ยวกับวิธีการให้บริการกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับมีการเปลี่ยนแปลง เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถตอบคำถามจากผู้รับบริการไฟฟ้าได้ทันท่วงที เนื่องจากทุกคนคุ้นเคยกับขั้นตอนการบริการที่เหมาะสมที่ได้ปฏิบัติเหมือนกันทุกครั้งกับผู้รับบริการไฟฟ้ามา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจของพนักงานในการทำงาน และสามารถตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับบริการไฟฟ้าจะได้รับการแก้ไขปัญหา และปลูกฝังความรู้สึกพึงพอใจได้อย่างแท้จริง 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ควรจัดให้มีช่องทางที่ผู้รับบริการไฟฟ้า สามารถแจ้งข้อกังวล และรับคำแนะนำเมื่อไฟฟ้าดับ นอกจากนี้ควรมีรายงานเกี่ยวกับวิธีการติดตามงานแบบเรียลไทม์จนกว่าบริการจะเสร็จสิ้น 3) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ควรส่งเสริมและเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ที่ได้รับบริการไฟฟ้า มีพื้นที่สำหรับรองรับที่ให้บริการน้ำดื่มหรือนั่งพัก อีกทั้งสำนักงานอยู่ในใจกลางเมืองมีพื้นที่จำกัด เพื่อให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว จึงควรให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นมาช่วย นอกจากนี้ควรเตรียมความพร้อมในการใช้ระบบแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 4) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ควรเตรียมความพร้อมในการให้ช่วยเหลือการแก้ปัญหาย่างทั่วถึง การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการบริการลูกค้าที่เหมาะสม ให้ความสำคัญของการให้บุคลากรบริการลูกค้าให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และ 5) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ควรให้ข้อมูลด้านการประสานงาน การแก้ไขปัญหาลงไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และถูกต้อง พร้อมด้วยการส่งเสริมการอบรมความรู้ด้านการบริการ และช่องทางการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ตามส่วนงานต่าง ๆ มีความพร้อมมากที่สุดในการให้บริการ

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีต้องมีการปรับปรุง

การเอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง และบุคลากรควรเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดเพื่อพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เลือกผู้มีความสามารถเหมาะสมตามบริการที่จัดให้ โดยนำเสนอการฝึกอบรมหรือผ่านโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงความสามารถของผู้ให้บริการให้กลายเป็นมืออาชีพ มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการตระหนักถึงการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการไฟฟ้าเกี่ยวกับข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร

1.2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีแผนงานการปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น มีความสะดวก และมีแผนการปฏิบัติการติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่ลูกค้ามารับบริการเสร็จสิ้นแล้ว และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ต้องมีการประกาศรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนที่ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้รับบริการไฟฟ้า

1.3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พบว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีกฎเกณฑ์การจัดการบริการต้องได้รับการปรับปรุงตามระยะเวลาของบริการในแต่ละขั้นตอนให้รวดเร็วเหมาะสม และรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อตอบสนองต่อคำขอของลูกค้าในทันที และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ควรขยายหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ให้ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขไฟฟ้าดับได้ทันทั่วถึง

1.4) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) พบว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นต้องปรับปรุงพื้นที่สำนักงานของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ให้รองรับกับจำนวนผู้รับบริการไฟฟ้า และให้มีพื้นที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ต้องดำเนินการปรับปรุงอาคารให้ให้ใช้งานได้จริง ถูกสุขอนามัย และปลอดภัยยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ต้องระบุสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจนบนแผนผังหรือป้าย และผู้รับบริการไฟฟ้าจำเป็นต้องรับทราบถึงความจำเป็นในการเข้ารับบริการใกล้เวลาสิ้นเดือนควรมีบุคลากรเพื่อจัดการที่จอดรถและมอเตอร์ไซค์เพิ่มเติมด้วย

1.5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) พบว่า ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีกลยุทธ์ในการ ปรับปรุงการปฏิบัติต่อผู้รับบริการไฟฟ้า เพื่อให้รับบริการได้ทันท่วงทีหรือแจ้งให้ทราบเป็น ระยะเวลา ๆ ระหว่างรอการแก้ไข และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน กฎระเบียบ และ นโยบาย จำเป็นต้องมีการทบทวนหรือแก้ไขแผนที่กระชับ ให้ทันเหตุการณ์ และใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เข้ามาพัฒนาการให้บริการให้มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรศึกษาความคิดเห็นเป็นระยะๆ จากเป้าหมายของผู้ให้บริการไฟฟ้า โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง หรือบริการอื่นๆ ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากปัจจัยทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ปัจจัย ทั้งสามนี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.2) ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการ ใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบคุณภาพของการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น และ ทำให้สามารถทราบถึงปัญหาที่ควรปรับปรุงการบริการได้ตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการไฟฟ้าในพื้นที่นั้นๆ มากขึ้น

2.3) ควรมีการศึกษาและพัฒนการใช้เกณฑ์มาตรฐานสำหรับการพัฒนา บริการคุณภาพสูง สำหรับการให้บริการของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ ฉวี. (2563). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสวรรคโลก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย บูรพา, ชลบุรี.

กันยามาศ แก้วกมล และ ภัทรนันท์ สุรชาติ. (2563). การบริหารจัดการที่มีผลต่อการ ให้บริการสมัยใหม่ในยุค PEA 4.0 ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด พระนครศรีอยุธยา. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 7(4), 409-423.

- กระทรวงพลังงาน. (2565). ก.พลังงานเปิดแผนปี 66 ผ่าน 4 มิติผลักดันไทยสู่ Net Zero. สืบค้นจาก <https://energy.go.th/th/minister-news/30038>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2563). รายงานประจำปี 2563 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สืบค้นจาก https://www.pea.co.th/Portals/0/Document/AnnualReport/PEA_Annual_2020TH_22-07-64_low5.pdf
- _____. (2564). แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2564-2568. สืบค้นจาก <https://www.pea.co.th/Portals/0/Document/PSD/ยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงาน2564.pdf>
- _____. (2564). รายงานประจำปี 2564 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สืบค้นจาก <https://www.pea.co.th/Portals/0/Document/AnnualReport/Annualreport2564ThDraft2.pdf>
- เกตุวดี ปานทอง. (2564). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทขนส่งในการซื้อของออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยว ภายใต้วิกฤติ COVID-19. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 21(3), 317-326.
- ณัฐจรียา เจริญศรีสุข. (2563). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเทคโนโลยีของศูนย์การค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). (2565). ภาพรวมเศรษฐกิจไทยและแนวโน้มปี 2550 - LH Bank. สืบค้นจาก <https://www.lhbank.co.th/getattachment/8fe9814d-2d47-4845-b951-db4eabcd3fa5/economic-analysis-Industry-Outlook-2022-Power-Generation-2022>
- เบญชภา แจ็งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

- ปริญญ์ สร้อยสิงห์. (2563). *คุณภาพการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรัศนีญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วิวัฒน์ อยู่พร้อม และ สุภา ทองคง. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี*. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 8(1), 18-30.
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2560). *บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่: ข้อมูลทั่วไปจังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นจาก <https://www.chiangmai.go.th/managing/public/D8/8D01Feb2017150134.pdf>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. & Berry, L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.