



พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ELECTRICITY CONSUMPTION BEHAVIOR SERVICE QUALITY OF POWER PLANT ON SURANAREE INDUSTRIAL ZONE AT MUEANG DISTRICT NAKORN RATCHASIMA PROVINCE

สุวรรณ เดชน้อย^{*1} ดิเรก แสสนธิ² และ วิศาล ภูษมงคล³

^{1,3} อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนครราชสีมา

² อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, วิทยาลัยนครราชสีมา

*ผู้รับผิดชอบบทความ : dsuwand836@gmail.com

Suwan Detnot^{*1} Direk Saesonti² and Wisarn Pootchngae³

^{1,3} Lecturer-Master of Business Administration Program, Nakhonratchasima College

² Lecture-Bachelor of Public Administration Program, Nakhonratchasima College

*Corresponding author: dsuwand836@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของลูกค้าของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 2) ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ผู้จัดการ/ผู้บริหาร, หัวหน้างาน, พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 385 คน ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่น .88 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบสหสัมพันธ์ไครส์แคร์ (chi-square test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของผู้แบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าเพื่อดำเนินงานในการผลิตอาหารสำเร็จรูป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีขนาดกำลังไฟฟ้าของโรงงาน 8-10 เมกะวัตต์จำนวน 213คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 มีเครื่องมือเครื่องจักรสำคัญที่



ใช้ไฟฟ้า เป็นเครื่องจักรผลิตสินค้าจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 และช่วงเวลาที่ใช้ไฟฟ้าในการทำงานตลอด 24 ชม จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.34

2. ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$, S.D.=.31) ทั้ง 6 ด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพไฟฟ้า ($\bar{X}=4.87$, S.D.=.27) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไฟฟ้า ($\bar{X}=4.86$, S.D.=.32) ด้านระยะเวลาการดำเนินงานการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$, S.D.=.37) ด้านการประสานงานการให้บริการไฟฟ้า ($\bar{X}=4.77$, S.D.=.41) ด้านข้อมูลการให้บริการไฟฟ้าที่ได้รับ ($\bar{X}=4.76$, S.D.=.39) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความสะดวกการให้บริการไฟฟ้า ($\bar{X}=4.75$, S.D.=.39) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในด้านการใช้ไฟฟ้าเพื่อดำเนินงาน (Sig.=.00) ด้านขนาดกำลังไฟฟ้าของโรงงาน (Sig.=.00) และ ด้านช่วงเวลาที่ใช้ไฟฟ้า (Sig.=.00) ส่วนที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ ด้านเครื่องจักรสำคัญที่ใช้ไฟฟ้า (Sig.=.44) โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : พฤติกรรม / คุณภาพ / การให้บริการ

Abstract

This research objective for study 1) To study the electricity consumption behavior of customers of the Suranaree industrial zone power plant, Muang district, Nakhon Ratchasima province 2) Service quality level of the Suranaree industrial power plant 3) The study Relationship between electricity consumption behavior and service quality of power plant in Suranaree Industrial zone power plant, Muang district, Nakhon Ratchasima province. Population and sample used in the study are customers of the Suranaree industrial zone power plant, Muang district, Nakhon Ratchasima province consist of managers / executives, supervisors, permanent employees and temporary employees. A specific sampling the exact number of 385 people, the alpha coefficient according to Cronbach's method, the confidence factor is 0.88 The instruments used to collect the data were questionnaires and the statistics used for data analysis were descriptive statistics frequency, percentage, mean, standard deviation and the inferential statistics were the Chi-square correlation test (x2-test).

The research found that:

1. Electrical consumption behavior of the majority of respondents. There are 108 people using electricity for operating in the production of ready-made food, accounting for 27.80 percent, with a factory size of 8-10 megawatts of 213



people or 55.32 percent. Is a production machine for 137 people Accounted for 35.58 percent and the time used to work 24 hours a total of 163 people or 42.34 percent.

2. The overall service quality level of customers was the highest ($\bar{X}$ = 4.81) on all 6 aspects, ranked from the descending average, highest power quality ($\bar{X}$ = 4.87), secondary. Downward is the personnel of the electricity provider ($\bar{X}$ = 4.86), the duration of the service ($\bar{X}$ = 4.82), the coordination of the electricity service ($\bar{X}$ = 4.77) the electricity service data received ($\bar{X}$ = 4.76) and the least aspect was the convenience of the electricity service ($\bar{X}$ = 4.75). Statistically significant at a level of .05.

3. Relationship between electricity consumption behavior and overall service quality Of the power plant in Suranaree Industrial zone, Muang district, Nakhon Ratchasima province, correlate in the same direction in the field of electricity use for operations (Sig.=.00), size of plant power (Sig.=.00) and time of electricity (Sig.=.00). The non-related part is the major machinery that uses electricity (Sig.=.44). Statistically significant at the level of .01

Keywords: Behavior / Quality / Service

บทนำ

พลังงานไฟฟ้ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะพลังงานไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน ตามนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล โดยการแปรรูปจากส่วนการผลิตไฟฟ้าบางส่วนของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เพื่อลดภาระทางการเงินของภาครัฐสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตกระแสไฟฟ้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ. กระทรวงพลังงาน. (2561) หรือ PDP2018

โรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี ตั้งอยู่ในพื้นที่ ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จังหวัดนครราชสีมา เป็นโรงไฟฟ้าที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้ามีกำลังการผลิต 128 MW จำหน่ายไฟฟ้า ให้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตและโรงงานอุตสาหกรรมในละแวกใกล้เคียง ในส่วนของโรงงานอุตสาหกรรมนั้น เดิมมีการรับไฟฟ้า จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่เมื่อมีโรงไฟฟ้าเกิดขึ้นในพื้นที่ใกล้เคียงกับโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้โรงงานอุตสาหกรรม มีทางเลือกในการรับไฟฟ้าจากแหล่งอื่น ที่ไม่ใช้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบกับโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา, 2557)

จากเหตุผลข้างต้นเกี่ยวกับการแข่งขันของผู้ให้บริการไฟฟ้า ทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ ผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนที่เป็นผู้ผลิตไฟฟ้าเอกชนรายเล็ก (SPP : Small Power Producer) ในเชิง



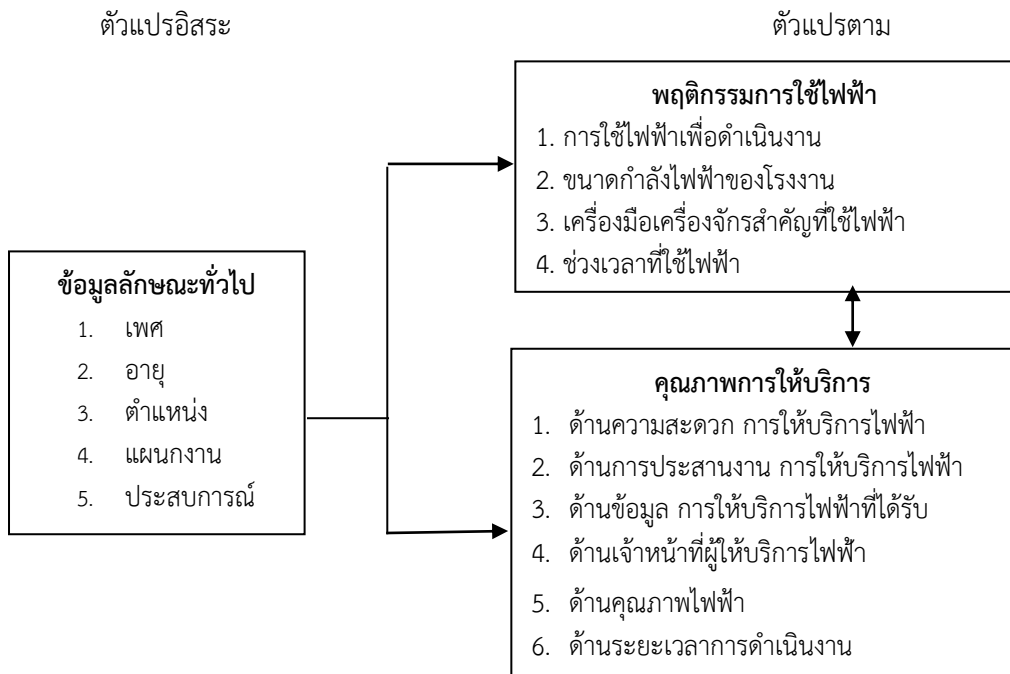
การให้บริการไฟฟ้า แก่โรงงานอุตสาหกรรมผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษารื่อง “พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า และ ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของลูกค้า ของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้ศึกษาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใช้แนวคิดของ Vroom,V,H. (1970 : 91-103)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 18 โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 984 คน ผู้วิจัยคิดคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ ตามวิธีของ Yamané (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, (2551 : 16) ซึ่งได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 3 ได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Simple)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าที่ .87 มากกว่า .50
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากร จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .88 มากกว่า .50 มีความเชื่อมั่น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ จะดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล
2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของลูกค้าใช้สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
3. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าตลิ่งชันอำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี ใช้สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าตลิ่งชันอำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี ตามคุณลักษณะของลูกค้าโดยใช้สถิติความสัมพันธ์ทดสอบไคสแควร์ (χ^2 -test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 86.23 อายุ 40-50 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 47.79 ตำแหน่ง เป็นพนักงานประจำ จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 43.12 หน่วยงาน/สังกัดฝ่ายซ่อมบำรุงจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.12 และมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปีจำนวน 183 คน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า เพื่อดำเนินงานในการผลิตอาหารสำเร็จรูป จำนวน 108 คน



คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีขนาดกำลังไฟฟ้าของโรงงาน 8-10 เมกะวัตต์ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 มีเครื่องมือเครื่องจักรสำคัญที่ใช้ไฟฟ้าเป็นเครื่องจักรผลิตสินค้าจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 และช่วงเวลาที่ใช้ไฟฟ้าในการทำงานตลอด 24 ชม จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.34

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของ
โรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านความสะดวกการให้บริการไฟฟ้า	4.75	.39	มากที่สุด	6
2. ด้านการประสานงานการให้บริการไฟฟ้า	4.77	.41	มากที่สุด	4
3. ด้านข้อมูลการให้บริการไฟฟ้าที่ได้รับ	4.76	.39	มากที่สุด	5
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไฟฟ้า	4.86	.32	มากที่สุด	2
5. ด้านคุณภาพไฟฟ้า	4.87	.27	มากที่สุด	1
6. ด้านระยะเวลาการดำเนินงานการให้บริการ	4.82	.37	มากที่สุด	3
รวม	4.81	.31	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$, S.D.=.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าความคิดเห็นมากที่สุด คือด้านคุณภาพไฟฟ้า ($\bar{X}=4.87$, S.D.=.27) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไฟฟ้า ($\bar{X}=4.86$, S.D.=.32) ด้านระยะเวลาการดำเนินงานการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$, S.D.=.37) ด้านการประสานงานการให้บริการไฟฟ้า ($\bar{X}=4.77$, S.D.=.41) ด้านข้อมูลการให้บริการไฟฟ้าที่ได้รับ ($\bar{X}=4.76$, S.D.=.39) และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกการให้บริการไฟฟ้า ($\bar{X}=4.75$, S.D.=.39)

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Correlations		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) การใช้ไฟฟ้าเพื่อดำเนินงาน	ρ	1	-.30**	.16**	.33**	-.24**
	Sig.		.00	.00	.00	.00
(2) ขนาดกำลังไฟฟ้าของโรงงาน	ρ	-.30**	1	.26**	-.35**	.26**
	Sig.	.00		.00	.00	.00
(3) เครื่องจักรสำคัญที่ใช้ไฟฟ้า	ρ	.16**	.26**	1	-.232**	-.03
	Sig.	.00	.00		.00	.44



ตารางที่ 2 (ต่อ)

Correlations		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(4) ช่วงเวลาที่ใช้ไฟฟ้า	<i>p</i>	.33**	-.35**	-.23**	1	-.20**
	Sig.	.00	.00	.00		.00
ภาพรวมคุณภาพบริการ	<i>p</i>	-.24**	.26**	-.03	-.20**	1
	Sig.	.00	.00	.44	.00	

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในด้านการใช้ไฟฟ้าเพื่อดำเนินงาน (Sig.=.00) ด้านขนาดกำลังไฟฟ้าของโรงงาน (Sig.=.00) และ ด้านช่วงเวลาที่ใช้ไฟฟ้า (Sig.=.00) ส่วนที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ด้านเครื่องจักรสำคัญที่ใช้ไฟฟ้า (Sig.=.44) โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของลูกค้าโรงไฟฟ้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 40-50 ปี เป็นพนักงานประจำปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายซ่อมบำรุง มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี และโดยส่วนใหญ่มีการใช้ไฟฟ้าเพื่อการผลิตอาหารสำเร็จรูป โรงงานมีขนาดกำลังไฟฟ้าตั้งแต่ 8-10 MW ส่วนเครื่องจักรสำคัญที่ใช้ไฟฟ้า คือ เครื่องจักรหลักที่ใช้ในผลิตสินค้า และใช้ไฟฟ้าในการทำงานเป็นเวลา 24 ชม.ต่อวัน

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้า เขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมลูกค้าให้ความสำคัญต่อระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ด้าน เรียงจากมากไปน้อย อันดับแรก ด้านคุณภาพไฟฟ้า คือ ปริมาณไฟฟ้า ตรงตามความต้องการ และราคาค่าไฟฟ้า มีความเหมาะสม อันดับรองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไฟฟ้า คือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการ อันดับสาม ด้านระยะเวลาการดำเนินการให้บริการ คือ ระยะเวลาในการแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า มีความเหมาะสม ระยะเวลาในการแจ้งแผนการบำรุงรักษาหรือหยุดจ่ายไฟฟ้า มีความเหมาะสม และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ หรือไฟฟ้าตก มีความรวดเร็ว อันดับสี่ ด้านการประสานงานการให้บริการไฟฟ้า คือ มีการประสานงาน ได้ตลอดเวลา 24 ชม. มีการประสานงาน หลากหลายช่องทาง มีการประสานงาน ด้วยความรวดเร็วทันเวลา อันดับห้า ด้านข้อมูลการให้บริการไฟฟ้าที่ได้รับ คือ ข้อมูลแผนการบำรุงรักษาหรือแผนหยุดจ่ายไฟฟ้า ถูกต้อง/ชัดเจน ข้อมูลปัญหาไฟฟ้าดับ หรือไฟฟ้าตก ถูกต้อง/ชัดเจน และข้อมูลการใช้ไฟฟ้า แบบ on-line (AMR) ถูกต้อง/ชัดเจน อันดับหก ด้านความสะดวกการให้บริการไฟฟ้า คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ทางโทรศัพท์มือถือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ทาง



จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ทางโทรศัพท์พื้นฐาน ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ญัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ (2559) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการของโรงไฟฟ้า เขตอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ ไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ด้านการใช้ไฟฟ้าเพื่อ ดำเนินงาน ด้านขนาดกำลังไฟฟ้าของโรงงาน ด้านช่วงเวลาที่ใช้ไฟฟ้า สอดคล้องกับ รุ่งรัตน์ เหล่า รัศมีวิวัฒน์ (2558) ซึ่งพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึงคุณภาพการ ให้บริการที่ดี เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาซื้อไฟฟ้าเพิ่มขึ้น หรือ การพิจารณาตกลงใช้ไฟฟ้าจาก โรงไฟฟ้า สำหรับโรงงานใหม่ ที่จะขยายในอนาคตเพิ่มมากขึ้น และไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่ไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ด้านเครื่องจักร สำคัญที่ใช้ไฟฟ้านั้น หมายความว่า เครื่องจักรที่ใช้งาน ไม่ส่งผลกระทบต่อตอบสนองด้านคุณภาพ มากนัก หรือ บางพฤติกรรมการนำไฟฟ้าไปใช้เครื่องมือเครื่องจักรนั้น ๆ อาจไม่ใช่เครื่องมือ เครื่องจักรที่สำคัญของโรงงาน ทำให้ไม่มีผลใด ๆ ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากโรงไฟฟ้า โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปในระดับนี้ต่อไป หรือ พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความสะดวก การให้บริการไฟฟ้า

2. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลด้านไฟฟ้า และการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น line หรือ Website หรือ ระบบออนไลน์ อื่น ๆ ที่ผู้ไฟฟ้า สามารถเข้าถึงได้ง่ายและไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาที่ติดต่อสื่อสาร

3. ควรเพิ่มการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดการใช้ไฟฟ้า หรือ รางวัลการใช้ไฟฟ้าเพิ่ม ซึ่งจะส่งผลให้ระดับคุณภาพการให้บริการ ดียิ่งขึ้น และสร้างความประทับใจในราคามากกว่าคู่แข่ง จะทำให้เพิ่มโอกาสที่จะขายไฟฟ้าได้มากยิ่งขึ้น หากมีการขยายกิจการสร้างโรงงานใหม่ อาจจะได้รับพิจารณาซื้อไฟฟ้าเพิ่มจากลูกค้าก่อนคู่แข่งอื่น

บรรณานุกรม

กระทรวงพลังงาน. (2561). แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้า พ.ศ. 2561-2580. สำนักงานนโยบาย

และแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน.

จิตตา ประพิน. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริการของศูนย์

ภาษาต่างประเทศ. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- ณัฐภูมิ พิมพ์สุทธิ. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ สุวีริยา สาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักท
- พรพิมล รียาย และคณะ. (2555) . ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหารายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่
- ภัศรา อุทธา. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สังจา โสภา. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการ ที่ศูนย์เตรียมความพร้อม ภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา. (2557). การกำหนดตำแหน่งจุดยืนทางยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนา จังหวัดนครราชสีมา 4 ปี (พ.ศ. 2557-2560). กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดนครราชสีมา

Vroom, V. H. (1970). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.