

ปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดสุพรรณบุรี

Innovation and Customer Relationship Management Factors Affecting
Users' Satisfaction of the Provincial Electricity Authority,
Suphan Buri Province

โสธยา สุภาพล¹, ชุตินา กลั่นไพฑูรย์², ลัดดาวัลย์ สำราญ³, ปภัสรา ทิรภู⁴

Soraya Supaphol, Chutima Klanpaitoon, Laddawan Someran, Paphatsara Tiraphu

Received : September 31, 2021 Revised : November 2, 2021

Accepted : December 12, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

¹ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี Management Department, Faculty of Business administration and information technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center. E-mail: soraya_784@hotmail.com

² สาขาวิชาระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี Business Information Systems and Computing Faculty of Business Administration and Information Technology Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center. E-mail: chutima.k@rmutsb.ac.th

³ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี Management Department, Faculty of Business administration and information technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center. E-mail: noinoi5202@gmail.com

⁴ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี Management Department, Faculty of Business administration and information technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Center. E-mail: paphatsaraom@gmail.com

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยนวัตกรรม ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายประมาณร้อยละ 52.40 และปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายประมาณร้อยละ 64.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : นวัตกรรม การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความพึงพอใจ

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the opinion level of innovation factor and customer relationship management factor, 2) users' satisfaction towards the Provincial Electricity Authority, Suphan Buri province, and 3) the relationship between innovation factor, customer relationship management factor and users' satisfaction of the Provincial Electricity Authority, Suphan Buri province. The sample size consisted of 400 users of the Provincial Electricity Authority in Suphan Buri province to whom were being selected based on accidental sampling. The research instrument was questionnaires. The statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. The research results showed that the overall opinion level of innovation factor, customer relationship management factor, and users' satisfaction were at the high level. The hypothesis testing found that innovation factors on product innovation, process

innovation, and service innovation affect users' satisfaction of the Provincial Electricity Authority in Suphan Buri province at a predictive power of 52.40 percent, and customer relationship management factor consisting of corporate vision, technology, information, and personnel aspects affect users' satisfaction of the Provincial Electricity Authority in Suphan Buri province at a predictive power of 64.00 percent with a statistical significant level at 0.05.

Keywords: Innovation, customer relationship management, satisfaction

บทนำ (Introduction)

การแข่งขันในปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้นทำให้ความต้องการของผู้บริโภคสินค้าและบริการมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ que เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเมืองเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นการนำแนวคิดทางด้านนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) มาใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจ จึงเริ่มเป็นที่จับตามองกันมากขึ้นโดยเฉพาะในทศวรรษที่ผ่านมาเป็นที่ยอมรับกันว่า เศรษฐกิจโลกได้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีภาคบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งนี้เนื่องจากเศรษฐกิจโลกและความมั่งคั่งของประเทศต่าง ๆ ล้วนมาจากภาคบริการทั้งสิ้นโดยทุกภาคส่วนของธุรกิจเน้นการสร้างคุณภาพด้านการบริการเพื่อสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง แนวทางในการสร้างการบริการที่แตกต่างเพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ต้องการได้บริการที่เกินความคาดหวังเสมอ (นัฐชัย ต้นเนียม, 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง ในช่วง 2-3 ปี แรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณปี พ.ศ. 2504 -2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ ได้แก่ ถนนหนทางและแหล่งน้ำ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างไฟฟ้าขึ้นใหม่หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้าสนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอไปจนถึงตำบลและหมู่บ้าน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรกอยู่บริเวณหมวดพัสดุกองก่อสร้างกรมโยธาเทศบาล แบ่งเป็น 6 กอง คือ กองอำนวยการ กองแผนงาน กองบัญชี กองผลิต กองพัสดุ และกองโรงงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ตระหนักในความสำคัญของการ

ให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการกำหนดค่านิยมด้าน “ส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการวิจัยพัฒนานวัตกรรมในการพัฒนาสู่ธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง” คือ ส่งเสริมวิจัยพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการเพื่อใช้ในการให้บริการที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับคุณภาพชีวิตและสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น มีรถบริการเคลื่อนที่ (PEA Mobile Shop) มีศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) ภายในห้างสรรพสินค้า เคาน์เตอร์เซอวิส เซเวน ฯลฯ และการให้บริการคอลเซ็นเตอร์ 1129 เพื่อให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอัตโนมัติทางโทรศัพท์ และข้อความสั้น (SMS) ให้มั่นใจว่าทุกปัญหาและคำร้องของผู้ใช้บริการจะสามารถแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมุ่งเน้น การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การนำนวัตกรรมเข้ามาสร้างแนวทางการดำเนินงานใหม่ ๆ มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ได้ประสิทธิภาพตามที่มาตรฐานที่กำหนด เช่น การผลิตกระแสไฟฟ้าแบบใหม่โดยใช้พลังงานทดแทนจากธรรมชาติ ระบบไฟฟ้าเพื่อใช้จ่ายกระแสไฟฟ้า การชำระค่าไฟฟ้าทางโทรศัพท์มือถือผ่าน PEA Mobile Application นอกจากนี้ยังมีค่านิยมด้าน “มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร” คือ ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการสร้างเครือข่ายโดยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จากการกำหนดการทำงานด้วยวิสัยทัศน์ที่เน้นการบริการที่เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการ ซึ่งรวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้กับผู้ใช้บริการ และยังมีการให้บริการจากพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจในการให้บริการ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นสาขาย่อย ให้บริการดูแลด้านการไฟฟ้าแก่ผู้ใช้บริการ 14 ตำบล 6 เทศบาล 121 หมู่บ้าน และได้ดำเนินการโดยยึดหลักค่านิยมตามการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ โดยที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้นำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และใช้นวัตกรรมที่ทันสมัยเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อบริการผู้ที่มาใช้บริการและให้เกิดความพึงพอใจต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงอยากศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี และหน่วยงานอื่น ๆ ได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับนวัตกรรม การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้แก่บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีต่อปัจจัยนวัตกรรม ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ปัจจัยนวัตกรรมอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
2. ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนโดยศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยนวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริการ

ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร

ความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน และกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran (1977) โดยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

1.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้เริ่มต้นตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2564

1.4 ขอบเขตด้านสถานที่การวิจัย คือ พื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของข้อคำถามในส่วนที่ 2-4 มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) และการแปลความหมายค่าคะแนนความคิดเห็นแต่ละด้าน ดังนี้ 4.21 – 5.00 (เห็นด้วยมากที่สุด) 3.41 – 4.20 (เห็นด้วยมาก) 2.61 – 3.40 (เห็นด้วยปานกลาง) 1.81 – 2.60 (เห็นด้วยน้อย) 1.00 – 1.80 (เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีค่าความตรงตามเนื้อหาโดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item objective congruence index: IOC) พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และมีการนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น หรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาช กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด ค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.82 - 0.98 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของ ทั้งฉบับอยู่ที่ 0.98 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้มากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 445) ดังนั้น แบบสอบถามชุดนี้จึงมีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อมั่นจึงสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง
ทุติยภูมิ ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน คือ หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน คือ ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 ส่วนมากมีอายุ 40-49 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ส่วนมากมีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	4.09	0.64	มาก	3
ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	4.37	0.72	มากที่สุด	1
ด้านนวัตกรรมบริการ	4.20	0.66	มาก	2
รวม	4.22	0.63	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ รองลงมา คือ ด้านนวัตกรรมบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านวิสัยทัศน์องค์กร	4.14	0.67	มาก	4
ด้านเทคโนโลยี	4.27	0.54	มากที่สุด	2
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.23	0.69	มากที่สุด	3
ด้านบุคลากร	4.32	0.54	มากที่สุด	1
รวม	4.24	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
-------------	-----------	------	------------------	-------

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.28	0.50	มากที่สุด	4
ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา	4.28	0.51	มากที่สุด	5
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.30	0.58	มากที่สุด	2
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.29	0.51	มากที่สุด	3
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.57	0.33	มากที่สุด	1
รวม	4.35	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยนวัตกรรม อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.265 – 0.317 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 3.156– 3.771 ซึ่งค่าน้อยกว่า 10 และการตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.664 - 0.798 (r น้อยกว่า 0.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 370) และความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 2.030 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 – 2.50 แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยนวัตกรรมการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยนวัตกรรมการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ			t	p
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (a)	2.640	0.083		31.731	0.000
ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	0.121	0.035	0.222	3.440	0.001*
ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	0.154	0.030	0.315	5.116	0.000*
ด้านนวัตกรรมบริการ	0.128	0.036	0.241	3.587	0.000*
Adjust R Square = 0.592 R = 0.724 R Square = 0.524 Durbin-Watson = 2.030					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ปัจจัยนวัตกรรมการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า มีตัวแปรทำนาย 3 ตัว คือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริการ ซึ่งตัวแปรอิสระส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี โดยตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 52.40 (R Square = 0.524)

เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ จะได้สมการพยากรณ์ปัจจัยนวัตกรรมการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = (2.640) + 0.154 (\text{ด้านนวัตกรรมกระบวนการ}) + 0.128 (\text{ด้านนวัตกรรมบริการ}) + 0.121 (\text{ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์})$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.315 (\text{ด้านนวัตกรรมกระบวนการ}) + 0.241 (\text{ด้านนวัตกรรมบริการ}) + 0.222 (\text{ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์})$$

5.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

การทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.355 – 0.522 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.916 – 2.819 ซึ่งค่าน้อยกว่า 10 และการตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ มีค่าระหว่าง 0.607 - 0.735 (r น้อยกว่า 0.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 370) และความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 2.085 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 – 2.50 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	B	SE	β	t	p
ค่าคงที่ (a)	2.080	0.096		21.673	0.000
ด้านวิสัยทัศน์องค์กร	0.090	0.025	0.171	3.617	0.000*
ด้านเทคโนโลยี	0.083	0.030	0.126	2.765	0.006*
ด้านข้อมูลข่าวสาร	0.176	0.026	0.342	6.750	0.000*
ด้านบุคลากร	0.185	0.027	0.282	6.738	0.000*
Adjust R Square = 0.636 R = 0.800 R Square = 0.640 Durbin-Watson = 2.085					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีพบว่า มีตัวแปรทำนาย 4 ตัว คือ ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร ซึ่งตัวแปรอิสระส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี โดยตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 64.00 (R Square = 0.640)

เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ จะได้สมการพยากรณ์ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 2.080 + 0.185 (\text{ด้านบุคลากร}) + 0.176 (\text{ด้านข้อมูลข่าวสาร}) + 0.090 (\text{ด้านวิสัยทัศน์องค์กร}) + 0.083 (\text{ด้านเทคโนโลยี})$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Zy = 0.342 (\text{ด้านบุคลากร}) + 0.282 (\text{ด้านข้อมูลข่าวสาร}) + 0.171 (\text{ด้านวิสัยทัศน์องค์กร}) + 0.126 (\text{ด้านเทคโนโลยี})$$

อภิปรายผล (Research Discussion)

อภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ปัจจัยนวัตกรรม อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยนวัตกรรม ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นสถานที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการไฟฟ้า การพัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี โดยมีการพัฒนาการให้บริการโดยรูปแบบใหม่ ใช้เครื่องอ่านบัตรสมาร์ตการ์ด โดยใช้ข้อมูลบนบัตรประชาชน จะทำให้เข้าถึงฐานข้อมูลอย่างถูกต้องและแม่นยำ และเพื่อทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้นในการให้บริการ จึงมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การให้บริการชำระเงินหรือสอบถามข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แทนการเดินทางมาที่สำนักงาน จึงใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของนัฐชัย ต้นเนียม (2561) ศึกษางานวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่า นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมฤทัย น้ำทิพย์ (2558) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

อภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการ การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี มีการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการ โดยการพัฒนาการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ครอบคลุมมากขึ้น และมีประสิทธิภาพที่ดี เพื่อสอดคล้องกับการมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการใช้บริการ การพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์จากการไฟฟ้า และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การพัฒนาการให้บริการและการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อการบริการที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของพลฤทธิ์ จิระเสวี (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หูคอจมูก ที่พบว่า ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หูคอจมูก งานวิจัยของสินธุ์ฟ้า แสงจันทร์ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่พบว่า ด้านวิสัยทัศน์องค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมคาย แสงทองคำ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลำปาง ที่พบว่าด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลำปาง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนิชา อ้นเกษม (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าปลานิลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พบว่า ด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าปลานิลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ปัจจัยนวัตกรรม

1.1 ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการผลิตกระแสไฟฟ้าแบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างทันทั่วถึงที่ สร้างนวัตกรรม โดยเกิดจากพลังงานทดแทนจากธรรมชาติ เช่น พลังงานน้ำ พลังงานแสงอาทิตย์ (การติดตั้งโซลาร์เซลล์) เป็นต้น เข้ามาใช้ในการผลิตเพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้เ็นยามไฟฟ้าขัดข้องหรือฉุกเฉินได้ และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายต่อเดือน

1.2 ด้านนวัตกรรมกระบวนการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการบริการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รู้ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ช่วยในการให้บริการ เช่น ชำระค่าไฟฟ้าผ่านโทรศัพท์มือถือ และชำระผ่านตู้ ATM เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้บริการ

1.3 ด้านนวัตกรรมบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการให้บริการโดยใช้วิธีการรับบัตรคิว เพื่อให้มีระเบียบในการใช้บริการและลดปัญหาการแซงคิว และการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์ SMS และ E-mail เป็นต้น

2. ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์

2.1 ด้านวิสัยทัศน์องค์กร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักในการให้บริการและความเป็นผู้นำในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

2.2 ด้านเทคโนโลยี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องของการสื่อสารและการสื่อสารโดยเพิ่มการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพในการใช้บริการ

2.3. ด้านข้อมูลข่าวสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการใช้บริการ และการตอบข้อซักถามของผู้ที่มาใช้บริการโดยให้ชัดเจนและถูกต้อง

2.4. ด้านบุคลากร พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการที่เป็นกันเองและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจและเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่า จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น การตลาด การสร้างประสบการณ์ลูกค้า และคุณภาพการให้บริการ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
2. ควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้กว้างกว่าเดิม เช่น การไฟฟ้าทั่วทั้งภูมิภาค หรือทั้งประเทศ เพื่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในด้านปัจจัยนวัตกรรมและปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจ
3. ควรมีการศึกษารูปแบบของวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรม ปัจจัยบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมคาย แสงทองคำ. (2558). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดลำปาง. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, ปีที่ 5 ฉบับที่ 2, หน้า 62-69.
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ณัฐนิชา อ้นเกษม. (2562). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าปลานิลในจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นัฐชัย ต้นเนียม. (2561). นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉยงเหนือ วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สินธุ์ฟ้า แสงจันทร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ตัวแทนออกของในท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สมฤทัย น้ำทิพย์. (2558). ผลกระทบของนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2558, หน้า 35-44.
- Cochran, W.G. (1977). *Sample Techniques*. (3 rd ed.). New York: Wiley.