

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

วิเชียร สารกาศ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ วิเชียร สารกาศ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน

(ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง)



..... กรรมการ

(ดร.อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์)



..... กรรมการ

(ดร.ณภัคอร ปุณณภัสสร)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลงด้วยความกรุณาจาก ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก เมตตากรุณาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างละเอียดถี่ถ้วนด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ธีทัต ตรีศิริ โชติ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นานาชาติ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้ความรู้และให้คำปรึกษาด้านการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และตรวจสอบการประมวลผลข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากพนักงาน ในหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นอย่างดี ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อถึงค์คำ คุณแม่อำพร สารกาศ และพี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในปัจจุบันและอดีต ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

วิเชียร สารกาศ

58710020: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ต่อการให้บริการ/ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร

วิเชียร สารกาศ: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (SATISFACTION WITH THE SERVICE OF WATTHANA NAKHON PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, SA KAEO PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: เบญญาดา กระจ่างแจ้ง, Ph.D. 131 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการเลือกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างมาตอบแบบตามสะดวก (Convenient sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้งานไฟฟ้าที่มารับบริการในสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, One-way ANOVA F-test และ Multiple linear regression analysis

การศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 186 คน จบการศึกษายู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/ เดือน จำนวน 175 คน และประกอบอาชีพเกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป จำนวน 138 คน พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 174 คน มาขอใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 339 คน มาขอใช้บริการในช่วงเวลาราชการ เวลา 08.30-16.30 น. จำนวน 233 คน ความถี่ในการขอใช้บริการอยู่ในเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 123 คน ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีด้านการให้บริการทั่วไป ด้านงานเทคนิค และด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

58710020: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.

(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: SATISFACTION/ WITH THE SERVICE/ PROVINCIAL ELECTRICITY

AUTHORITY IN WATTHANA NAKHON DISTRICT, SA KAEO PROVINCE

WICHIAN SARNKARD: SATISFACTION WITH THE SERVICE OF WATTHANA NAKHON PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, SA KAEO PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: BENYADA KRAJANGJAENG, Ph.D. 131 P. 2017.

This research had an objective to study the service quality of service affecting the consumer's satisfaction with the service of the Provincial Electricity Authority in Watthana Nakhon District in Sa Kaeo Province. Data were collected using questionnaires as a research tool. The convenience sampling was used instead of probability sampling. The questionnaire was distributed to the users who received the service of the Provincial Electricity Authority in Watthana Nakhon District. The data were analyzed with frequency, percentage, mean, and standard deviation. The inference statistics was multiple linear regression analysis.

The study found that power users with different personal factors were satisfied with the services quality of Provincial Electricity Authority in Sa Kaeo Province. The majority were 213 males respondents. 186 respondents were 20-30 years old. 228 respondents' education was lower than a bachelor's degree. 175 respondents' average monthly income was not higher than 10,000 baht/ month. 138 respondents were farmers or employed workers. For the behavior of using service, 174 respondents used the service type of informing power outage. 339 people visited Provincial Electricity Authority from Monday to Friday. 223 respondents used the service during 08.30-16.30, the official hours. To the frequency of service using, 123 respondents used the service once a month. The overall quality of service and the quality of all three aspects: general service, technical service, and the service of the warranty of electric power for electricity users were at the moderate level. For the test of hypothesis, it could be concluded that personal factors in age education, average monthly income and occupation had an effect on service satisfaction of the Provincial Electricity Authority in Watthana Nakhon, Sa Kaeo Province and the quality of service in all three aspects had an impact on the satisfaction of consumers on the service of Watthana Nakhon Provincial Electricity Authority in Sa Kaeo Province.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคล.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ.....	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	21
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	32
ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า.....	64
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า.....	67
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ.....	69
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า.....	76
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	81
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	104
สรุปผลการวิจัย.....	104
อภิปรายผล.....	107
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	109
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	109
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	117
ภาคผนวก ก.....	118
ภาคผนวก ข.....	125
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	131

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	64
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	64
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
4-4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	65
4-5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	66
4-6	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามจุดประสงค์ในการมาขอใช้บริการ ของผู้ใช้ไฟฟ้า.....	67
4-7	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามวันที่มาติดต่อขอใช้บริการของ ผู้ใช้ไฟฟ้า.....	67
4-8	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการของ ผู้ใช้ไฟฟ้า.....	68
4-9	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามความถี่ในการขอใช้บริการของ ผู้ใช้ไฟฟ้า.....	68
4-10	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม.....	69
4-11	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป.....	70
4-12	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานเทคนิค.....	72
4-13	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า.....	74
4-14	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า.....	76
4-15	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า.....	77
4-16	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า.....	78
4-17	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ.....	79
4-18	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก.....	80
4-19	เปรียบเทียบระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ.....	81
4-20	เปรียบเทียบระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามอายุ.....	83
4-22 เปรียบเทียบระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
4-23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	85
4-24 เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	86
4-25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	87
4-26 เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	88
4-27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามอาชีพ.....	89
4-28 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามประเภทการขอใช้บริการ.....	91
4-29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามประเภทการขอใช้บริการ.....	92
4-30 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามวันที่มาติดต่อขอใช้บริการ.....	93
4-31 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการ.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4-32	เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามความถี่ในการขอใช้บริการ.....	95
4-33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามความถี่ในการขอใช้บริการ.....	96
4-34	ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions.....	97
4-35	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.....	98
4-36	ความมีอิทธิพลของ Model.....	99
4-37	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	100
4-38	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	101
4-39	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.....	102

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา....	5
1-2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนางข้าราชการ และประชาชนมาดูแสงไฟฟ้าด้วยความตื่นตาตื่นใจ อย่างแน่นขนัด เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลี พระบาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าในวังหลวงก็มีแสงสว่างขึ้นทันที ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านายหลังจากนั้นต่อมากิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก็ตัวเป็นรูปเป็นร่างขึ้น เมื่อได้มีการขอสัมปทานการผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้เดินรางจากบางคอแหลม จากบริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ถึงพระบรมมหาราชวัง และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างเป็นครั้งแรก โดยติดตั้งระบบการผลิตไฟฟ้าที่มีความมั่นคงถาวรขึ้นในที่วัดเลียบ (ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของการไฟฟ้านครหลวง) ต่อมาโปรดเกล้าฯ ให้โรงไฟฟ้าตั้งขึ้นอีก 1 โรง ในปี พ.ศ. 2457 และเรียกว่าการไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งมีฐานะต่อมาเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และได้รวบรวมของกิจการเข้ากับไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) ในที่สุดจนมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงซึ่งการรับผิดชอบดูแลในปัจจุบัน ให้กับพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวม 3 จังหวัด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558 ก)

ไฟฟ้ามีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพราะไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ และสังคม ไฟฟ้าได้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ มีบทบาทต่อการประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตของประชาชนในปัจจุบันไฟฟ้ายังสนับสนุนการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยส่งเสริมเพื่อฟื้นฟูสถานะเศรษฐกิจของประเทศชาติ การดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านธุรกิจบริการต่าง ๆ ตลอดจนถึงเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในบ้านพักอาศัย การพัฒนาประเทศชาติต้องพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีความเชื่อถือได้ ให้มีความเพียงพอในการให้บริการ และการให้บริการที่ดีด้วยกิจการของการไฟฟ้าเป็นสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของผู้คนส่วนใหญ่ จัดเป็นกิจการขนาดใหญ่ใช้เงินลงทุนสูงแต่มีผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการของการไฟฟ้าอยู่ในการควบคุมกำกับของรัฐบาล

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐบาลจึงเข้ามาควบคุมในรูปแบบ “รัฐวิสาหกิจ” (สยามพร สกุนี, 2555)

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เมื่อได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในทางราชการได้เริ่มก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยสังกัดอยู่ในกองบูรณภิบาล กรมการสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้ไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย และก็มีเอกชนสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 ในขณะที่เดียวกันก็ได้มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค ในภายหลัง หลังจากที่ได้ก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว ก็ได้มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่อำเภอต่าง ๆ และระดับจังหวัดเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้ามีการขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี พ.ศ. 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้นประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ. 2497 เพื่อดำเนินกิจการรับผิดชอบไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมในการบริหาร โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาลของกระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับดูแลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยทั่วไป ประเดิมตามกฎหมาย มีทุนจำนวน 5 ล้านบาท และมีการไฟฟ้าอยู่ในการดูแลทั้งหมด จำนวน 117 แห่ง จากนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558 ก)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานคือ จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมผลิตจัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตรับผิดชอบ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ)

ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99.98 ของพื้นที่ทั่วประเทศ มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 18,171,025 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558 ข)

กิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเจริญขึ้นเป็นลำดับ เพราะไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ไฟฟ้ากลายเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความเจริญต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิตของประชาชน ในปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม การใช้พลังงานไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ สำหรับอุปกรณ์ในบ้านพักที่อยู่อาศัย โรงงานอุตสาหกรรม สถานประกอบการสำนักงานธุรกิจ บริการต่าง ๆ และช่วยสนับสนุนในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ ด้านเทคโนโลยี เพื่อการฟื้นฟูสภาพทางเศรษฐกิจช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้าให้มีความมีความเชื่อถือได้ และเพียงพอในการจำหน่าย และบริการที่ดีด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นหน่วยของรัฐบาลสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีผลต่อทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมาเป็นเวลานาน มีภาระหน้าที่ในการจัดหา จำหน่าย และดำเนินธุรกิจหลักด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าด้าน และการบริการที่มีประสิทธิภาพมั่นคงเชื่อถือได้ ในปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจแห่งชาติอย่างเด่นชัดทุกฉบับ รัฐวิสาหกิจมีปัญหาในด้านประสิทธิภาพการทำงานที่มีการผูกขาดเป็นสำคัญ และไม่มีเอกชนเป็นคู่แข่งทางการค้าที่จะช่วยในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างกัน จึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการลดต้นทุนหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน จากนโยบายการแปรรูปดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้เหมือนธุรกิจเอกชน (สยามพร สุกณี, 2555)

การให้บริการที่มีคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ได้รับบริการ โดยตรงจากการให้บริการ ผู้ที่ได้รับบริการอาจมีความประทับใจหรือไม่ประทับใจในการรับบริการก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มจากรูปร่างหน้าตา สีหน้า มีการยิ้มแย้มแจ่มใส การแสดงออกท่าทาง การแต่งกาย และเสื้อผ้าเครื่องประดับควรมีความเรียบร้อย การพูดจา และตอบคำถามกับผู้รับบริการต้องอธิบาย และมีวิธีพูดที่สุภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจและกลับมาใช้บริการด้วยความยินดีอีกครั้ง (ปรัชญา เวสารัชช, 2550)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรด้านการบริการ ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนทั่วประเทศในเขตรับผิดชอบ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้

เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน” ภารกิจ (Mission) จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ค่านิยมร่วม (Core value) ทัน โลก บริการดี มีคุณธรรม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558 ข)

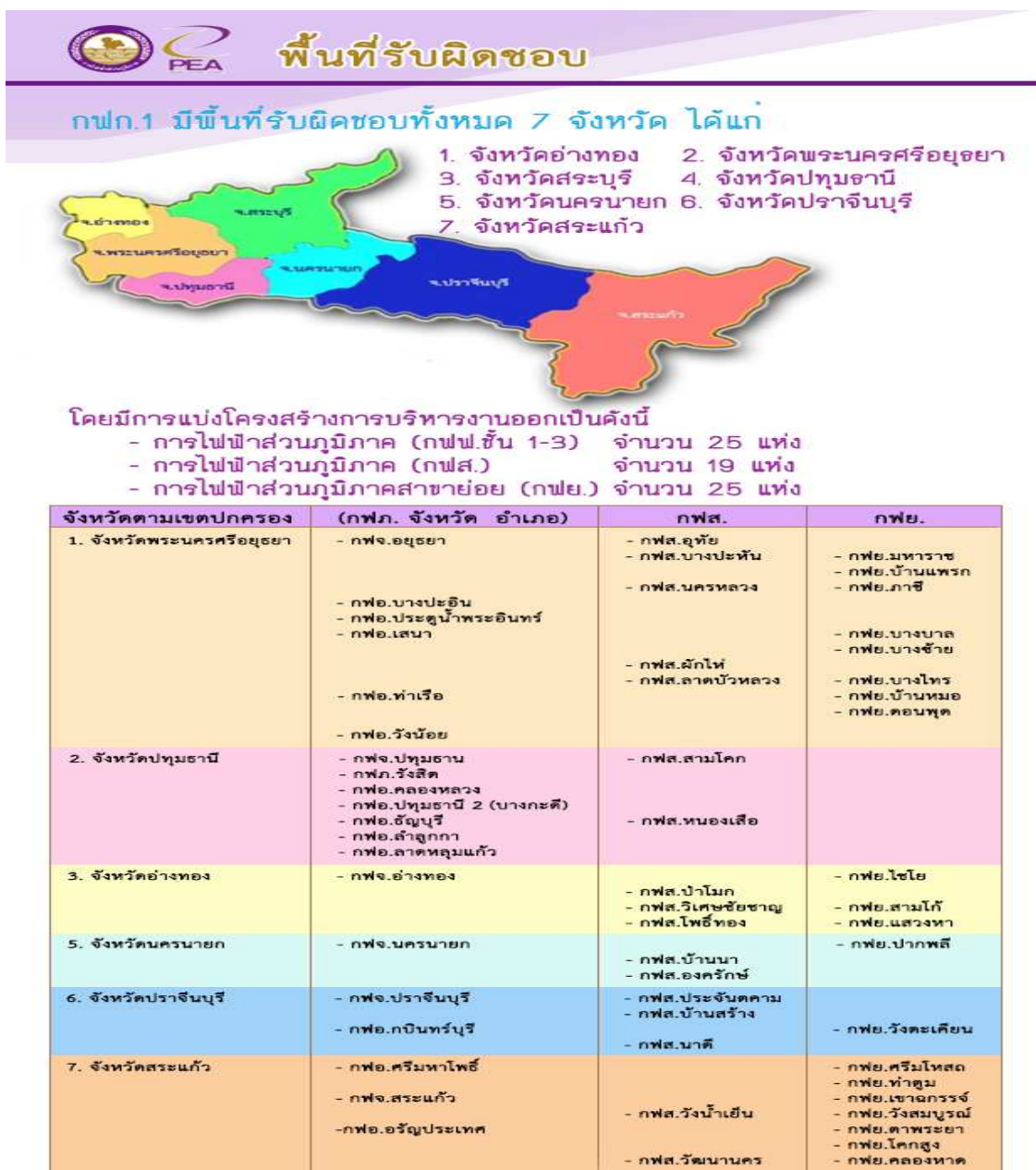
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีโครงสร้างการบริหาร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลาง และ ส่วนภูมิภาค ส่วนกลางสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ส่วนภูมิภาค มีการแบ่งบริหารงานเป็น 4 ภาค แบ่งภาคละ 3 เขต รวมทั้งหมด 12 เขต ในแต่ละเขตจะมีการแบ่งหน่วยงานให้บริการลูกค้า อยู่จังหวัดและอำเภอต่าง ๆ โดยอ้างอิงจากการแบ่งเขตบริหารการปกครอง ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีภารกิจให้บริการอยู่ 5 ด้าน คือ 1) ให้บริการขอใช้ไฟฟ้า 2) ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ 3) การก่อสร้างระบบไฟฟ้า 4) บำรุงรักษาและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 5) จัดหน่วย พิมพ์บิล แจกค่าไฟฟ้า และงดจ่ายไฟ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558 ข)

การไฟฟ้าเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ควบคุมและกำกับ การปฏิบัติงานการไฟฟ้าในสังกัด โดยมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 7 จังหวัด ได้แก่ 1) จังหวัดอ่างทอง 2) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) จังหวัดสระบุรี 4) จังหวัดปทุมธานี 5) จังหวัดนครนายก 6) จังหวัดปราจีนบุรี และ 7) จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งโครงสร้างการบริหาร ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟฟ.ชั้น 1-3) คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดและการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอ ที่เป็นไฟฟ้าจตุรวมงานได้รับมอบอำนาจจากการไฟฟ้าเขตให้มีอำนาจในการ บริหารงานจัดการและควบคุมการทำงานการไฟฟ้าจังหวัด และอำเภอในสังกัดในแต่ละพื้นที่ นั้น ๆ โดยติดต่อการไฟฟ้าเขตโดยตรง มีจำนวน 25 แห่ง

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟส.) คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอได้รับมอบอำนาจ จากการไฟฟ้าภูมิภาค (กฟฟ.ชั้น 1-3) ให้มีอำนาจในการบริหารงานจัดการในพื้นที่อำเภอนั้น ๆ และควบคุมการทำงานการไฟฟ้าสาขาย่อยอำเภอในสังกัด มีจำนวน 19 แห่ง

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย (กฟย.) คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอ ปฏิบัติงานตามแผนงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอ (กฟส.) มีจำนวน 25 แห่ง



ภาพที่ 1-1 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2558)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งการพัฒนาบริการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาโดยตลอด และเริ่มเด่นชัดจาก 3 ด้าน คือ มาตรฐานการบริการทั่วไป มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานด้านเทคนิค ที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากนั้นได้เข้าสู่นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002: 1994 มาเป็นการประกันคุณภาพงาน เป็นการสร้าง

ความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการ และสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของไฟฟ้าในสังกัด การไฟฟ้าเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นสำคัญ โดยได้มีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรดังกล่าว โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจัดหาบริการ การดำเนินงาน ผลประกอบการ รวมถึงบริการให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการ ได้รับการอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าคู่คลังลูกค้าของธุรกิจเอกชนภายใต้ภารกิจ (Mission) ที่ว่า จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการในเชิงรุกทางธุรกิจและพร้อมที่จะแข่งขันทางธุรกิจที่ทันสมัย สอดคล้องกับตลาด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2558)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นหน่วยงานในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอพัฒนานครจังหวัดสระแก้ว มีหน้าที่หลักทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ให้บริการขอใช้ไฟฟ้า 2) งานดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์ 3) การก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า 4) บำรุงรักษาและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 5) จัดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า และงดจ่ายไฟแบ่ง การบริหารเป็น 3 แผนก ประกอบด้วย 1) แผนกบริการลูกค้าและการตลาด 2) แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ 3) แผนกบัญชีและการเงิน มีพนักงานรวม 22 คน และมีการไฟฟ้าในสังกัด 1 แห่ง คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอคลองหาด มีพนักงานรวม 4 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพัฒนานคร, 2559)

ปัจจุบันการใช้ไฟฟ้าสำหรับในที่พักอาศัย และการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็น ดังนั้น จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องการจะขอใช้ไฟฟ้างั้นก็จะเข้ามาติดต่อ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่อาศัยอยู่ และสิ่งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าคาดหวังจากการมาขอใช้บริการให้คือ ต้องการความรวดเร็วทันตามความต้องการ และดูแลให้คำแนะนำ ตลอดจนถึงการให้บริการที่มีคุณภาพจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการตอบสนองความต้องการได้ตามที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจในบริการ และในทางตรงกันข้ามถ้าการไฟฟ้าไม่สามารถดำเนินการตามความคาดหวังแล้ว จะทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจ (ทองสุกร วังศ์โสภา, 2557)

ดังนั้น เพื่อตอบสนองกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และวิจัยได้เป็นพนักงานในหน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าอำเภอพัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เพื่อนำผลการศึกษา

ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ
วัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ให้มีความสูงสุด

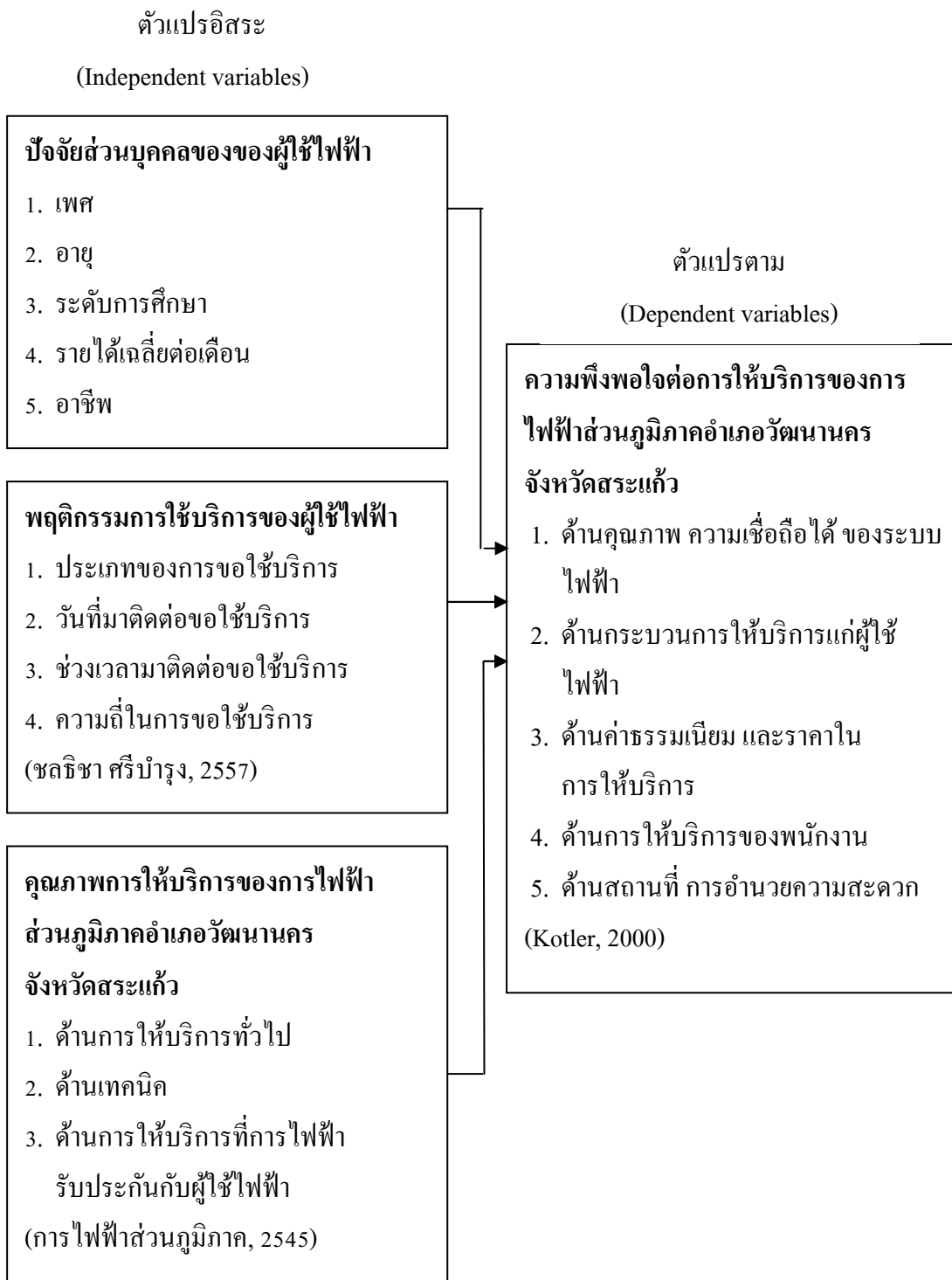
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า กับความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการ
ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน
3. คุณภาพการให้บริการ มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรม และคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อทราบถึงอุปสรรค และปัญหากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
4. เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมุ่งศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ตัวแปรด้านประชากร ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของของผู้ใช้ไฟฟ้า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการศึกษาระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ทำการเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความประทับใจที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับหลังจากได้รับการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยจะประเมินคุณภาพการให้บริการจากผู้ใช้ไฟฟ้า

ด้านเทคนิค หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการลดปัญหาไฟดับเพิ่มความมั่นคงของระบบจำหน่าย และแก้ปัญหาเมื่อมีแรงดันไฟฟ้าผิดปกติด้วยความรวดเร็วเพื่อทำให้ค่าเป้าหมายของจำนวนครั้งที่ไฟดับเฉลี่ยต่อเดือนให้มีค่าน้อยที่สุด

ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง การจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความสุภาพ มารยาทของพนักงานในการบริการ การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง คุณภาพไฟฟ้า ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า โดยมาตรฐานการให้บริการนี้ การไฟฟ้ารับประกันนี้มีบทลงโทษโดยคิดเป็นค่าปรับที่การไฟฟ้าจะต้องจ่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลผู้ ที่ใช้ไฟฟ้าและอาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นผู้ที่เคยมาติดต่อรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

การให้บริการของพนักงาน หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการ การพูดจาไพเราะ ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ อ่อนหวาน แต่งกายสุภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เลขที่ 394 หมู่ 3 ตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ วัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยเสนอตามหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง การแบ่งส่วนทางการตลาด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ลักษณะสำคัญในปัจจัยส่วนบุคคล คือ เป็นการวัดค่าได้ทางสถิติ มีประโยชน์ทางการกำหนดเป้าหมายทางการตลาด ลักษณะสังคม และวัฒนธรรมจะช่วยให้การอธิบายถึงความรู้สึกนึกคิดในกลุ่มเป้าหมายนั้น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะในทางจิตวิทยาต่างกันด้วย

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, หน้า 44-52) กล่าวว่า แนวความคิดทางด้านประชากรนั้นเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของเหตุและผล กล่าวคือ พฤติกรรมของมนุษย์ต่าง ๆ เกิดขึ้นตามแรงกระตุ้นจากภายนอกมาบังคับ และมีความเชื่อที่ว่าบุคคลมีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วยความคิดนี้ตรงกับแนวทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social categories theory) ของ Defleur and Bell-Rokeach (1996) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของลักษณะทางประชากรหรือบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายลักษณะเหล่านี้ได้เป็นกลุ่ม ๆ คือ บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันมักจะมีพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในสังคมเดียวกันทางลำดับชั้นจะเลือกรับข่าวสารและตอบสนองเนื้อหาในแบบเดียวกันและทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้า

และการตอบสนอง (Stimulus-response) หรือทฤษฎีในสมัยก่อน เอส-อาร์ (S-R theory) และได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันการสื่อสารจะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2544, หน้า 38-39) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงเพศ อายุ รายได้ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาดเพราะมันมีความสัมพันธ์กับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางปัจจัยส่วนบุคคลตลาดอื่นก็จะหมดไป และให้เหินถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ หรือลดความสำคัญลง ปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญมีดังนี้

1. เพศ จำนวนสตรี (โสดหรือสมรส) ที่มีงานทำนอกบ้านเพิ่มขึ้นมากเรื่อย ๆ นักการตลาดต้องคำนึงว่าสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ในปัจจุบันซึ่งที่ผ่านมาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อ นอกจากนั้นบทบาทของสตรีและบุรุษบางส่วนจะซ้ำกัน

2. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงในเรื่องอายุของประชากรเป็นสิ่งสำคัญด้วย

3. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการใช้จ่ายจะขึ้นอยู่กับการศึกษาแบบแผน

4. วงจรชีวิตครอบครัว ขั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัว แบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน แต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118) กล่าวถึงคุณสมบัติเฉพาะของบุคคลในแต่ละคน ซึ่งจะมีความแตกต่างกัน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลในการสื่อสารต่อผู้รับสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น ปริมาณของผู้รับสารก็มีจำนวนแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ผู้รับสารในจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหา หรือถ้ามีก็จะมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก เนื่องจากการวิเคราะห์บุคคลที่มีจำนวนน้อย เราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้ทุกคน แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมาก เราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ เพราะมีจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ผู้รับสารแต่ละคนผู้ส่งสารยังไม่รู้จักด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีบุคคลจำนวนมาก ก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะของประชากร (Demographic characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานภาพทางสังคม การศึกษา ศาสนา และเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแต่มีผลต่อการรับรู้ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

เพศ ชายหญิงมีความต่างกันในด้านสภาวะจิตใจ อารมณ์ สรีระ ความถนัด แสดงให้เห็นได้จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลาย และแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทางความคิด ทักษะ ค่านิยม เพราะทั้งนี้สังคมและวัฒนธรรมได้กำหนดกิจกรรม และบทบาทของบุคคลสองเพศนี้ไว้ต่างกัน

อายุ คือ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการสื่อสาร และพฤติกรรมของมนุษย์เนื่องด้วยอายุคือตัวกำหนด หรือเป็นสิ่งที่แสดงเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ดังคำที่กล่าวไว้ คือ ผู้ใหญ่อบอุ่นร้อนมาก่อนเด็ก และเกิดมาหลายฝน และเรียกคนที่ประสบการณ์น้อยกว่าว่า เด็กเมื่อวานชื่น ลักษณะเหล่านี้ล้วนแต่บ่งบอกถึงความเชื่อ หรือการแสดงความคิดเป็นลักษณะการตอบโต้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีประสบการณ์หรืออายุมากขึ้น ก็จะมี ความฉลาดและรอบคอบมากขึ้นสิ่งที่สนใจ วิธีคิดก็จะเปลี่ยนตามไปด้วย

การศึกษา เป็นอีกลักษณะหนึ่งที่มีอิทธิพลกับผู้รับสาร โดยที่คนได้รับการศึกษา และรับการศึกษาในยุคสมัยที่ต่างกันย่อมจะมีความคิด อุดมการณ์ ความรู้สึก และความต้องการที่แตกต่างกัน บุคคลทั่ว ๆ ไปมักจะยึดแนวความคิดและในสาขาของตนเองเป็นหลัก และบุคคลจะแสดงหรือบ่งชี้ลักษณะการศึกษาหรือในสาขาบางประการที่ตนเองเรียนมา ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันการศึกษา มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียน จะอบรมกล่อมเกล้าให้บุคลิกภาพนั้นไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดโดยสอดแทรกความคิดให้ตัวผู้เรียนเป็นผู้กำหนดในกระบวนการคัดสรรของผู้รับสาร

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ คือ ถิ่นฐาน ภูมิลำเนา เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์ อาชีพ รายได้ พื้นฐานของครอบครัว และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อผู้รับสารในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางเศรษฐกิจ และสังคมมีความสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารวัฒนธรรมที่ต่างกันประสบการณ์ที่ต่างกันจะทำให้มีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว ขนาดครอบครัว การศึกษา อาชีพ รายได้ ทั้งหมดเหล่านี้ล้วนเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะสำคัญ และผลของสถิติที่ใช้ในการวัดประชากรจะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย และในการวัดลักษณะด้านวัฒนธรรม สังคม และจิตวิทยา จะช่วยอธิบายถึงความรู้สึกและความคิดของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น กำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งจะทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีประสิทธิผล ต้องมีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ด้านประชากรศาสตร์มีตัวแปรที่สำคัญ ดังนี้

เพศ (Sex) คือ ตัวแปรที่สำคัญในการแบ่งส่วนทางการตลาดเช่นกัน นักการตลาดควรที่จะต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างละเอียดรอบคอบ ในปัจจุบันพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลง มีสาเหตุมาจากตัวแปรทางด้านเพศเป็นปัจจัยร่วม และในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

อายุ (Age) เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน ความต้องการของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์จะเพื่อตอบสนองความต้องการจะแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ตลาดนักการตลาดได้ค้นหาความต้องการทางตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญของอายุที่ตลาดส่วนนั้น

การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะภาพ (Education occupation income and status) คือ ตัวแปรที่สำคัญ โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวยในการกำหนดส่วนของตลาด แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ และรายได้ปานกลางจะเป็นกลุ่มตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาด โดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้วัดว่าในการจ่ายสินค้าว่ามีความสามารถมากเพียงใด ขณะเดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจจะถือเอารูปแบบการดำรงชีวิต อาชีพ การศึกษา ค่านิยม รสนิยมเป็นเกณฑ์ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้กันบ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ร่วมกับเกณฑ์รายได้ เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายตลาดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุแตกต่างกันให้ใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ และอาชีพรวมกันเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น

ลักษณะครอบครัว (Marital status) ลักษณะครอบครัว เป็นเป้าหมายของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอดจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค นักการตลาดจะให้ความสนใจลักษณะของบุคคล และจำนวนในครัวเรือนที่ได้ใช้สินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง และการพิจารณาลักษณะโครงสร้างด้านประชากรศาสตร์ และสื่อเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับผู้ตัดสินใจซื้อในครัวเรือน

นิติพล ภูตะโชติ (2556) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค และพฤติกรรมผู้บริโภคซึ่งจะได้รับอิทธิพลต่าง ๆ ในด้านลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ หมายถึง ลักษณะของบุคคลซึ่งมีผลโดยตรงในการแสดงพฤติกรรมขณะที่สังคมไทยจัดให้มีการมีส่วนร่วมในสังคม ผู้นำครอบครัวของสังคมโดยทั่วไป จะกำหนดให้เป็นเพศชาย ดังนั้นจึงต้องแสดงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นผู้นำ ส่วนเพศหญิงจะกำหนดบทบาทในสังคมให้เป็นผู้ตามเพราะบทบาทหน้าที่ และรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูจะแตกต่างกันไปในสังคม กล่าวถึงเพศ (Sex) ว่า เพศชายและเพศหญิงมีการสื่อสารที่มีความแตกต่างกัน และพฤติกรรมทาง

ด้านสังคมก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการสื่อสารจึงจำเป็นที่จะต้องทราบว่าได้สื่อสารกับเพศชายหรือเพศหญิง และเพศหญิงมีความต้องการลาออกจากงานมากกว่าชาย เมื่อก่อนถึงจะเกษียณอายุ

อายุ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับอายุของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล มีวุฒิภาวะมากขึ้นและประสบการณ์มากขึ้น ย่อมที่จะมีการตัดสินใจมีการตัดสินใจที่ถูกต้องและหาทางเลือกที่ดี นั่นคืออายุที่ต่างกันจะมีความต้องการบริการและสินค้าที่แตกต่างกัน ดังตัวอย่างเช่น ช่วงอายุ 0-5 ปี จะต้องการอาหารเป็นประเภทสินค้าสำหรับเด็ก เสื้อผ้า ของเล่นสำหรับเด็ก ช่วงอายุ 6-19 ปี จะต้องการสินค้าประเภทเสื้อผ้า อุปกรณ์กีฬา วิทยุเทป อุปกรณ์การเรียน เครื่องสำอาง ช่วงอายุ 20-34 ปี จะต้องการเครื่องแต่งบ้าน รถยนต์ ชื่อของให้เด็ก ๆ ช่วงอายุ 35-49 ปี จะต้องการสินค้าประเภทรถยนต์ที่หือดีกว่าเดิม รถคันที่ 2 บ้านใหญ่ ๆ และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จะต้องการสินค้าประเภทสินค้าบริการด้านการแพทย์ บำรุงร่างกาย การท่องเที่ยวที่ได้รับความสะดวกสบาย เป็นต้น

ระดับการศึกษา หมายถึง บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรม และความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การศึกษามีผลต่อการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ มีผลทำให้มีพฤติกรรมบุคคลการมีส่วนร่วมในทางด้านบวก ทั้งนี้โดยเชื่อว่าการที่บุคคลกรมีความรู้มาก ย่อมนำคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย และสมควรจะได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด นอกจากนี้ การศึกษายังเป็นสิ่งที่สำคัญพื้นฐานของการมีส่วนร่วม ทั้งนี้บุคคลที่มีการศึกษาคำนี้ถึงโอกาสในการประกอบอาชีพมีความเข้าใจในสถานการณ์ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ดี และรู้ประยุกต์ใช้ทัศนคติกับความรู้อย่างมีเหตุมีผล ในขณะที่ผู้ที่ได้รับการศึกษาต่ำอาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องของความเข้าใจและความรู้ต่อการมีส่วนร่วม โดยการศึกษาก็จะมีผลต่อการรับรู้โดยตรงกับผู้ที่มีการศึกษาคำ เพราะจะมีความอดทนต่อแรงกดดันที่สูงในการทำงาน ส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีอำนาจในการเรียกร้องสิทธิ์ต่าง ๆ ให้แก่ตัวเองสูงขึ้นตามด้วย

รายได้ หมายถึง ตัวแปรที่จะบ่งบอกถึงสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจในแต่ละบุคคล ผู้ที่มีสถานภาพเศรษฐกิจที่ดีจะมีโอกาสมากกว่าผู้ที่มีข้อจำกัดทางรายได้ในการดำเนินชีวิต และในการรับรอง และการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลก็ต้องยอมอาศัยสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ในแต่ละบุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความปกติ โดยการมีส่วนร่วมจะถูกคำนึงจากค่าตอบแทนสินค้า บริการ และผลประโยชน์ที่นิยมในการแบ่งส่วนตลาดตามรายรับ ได้แก่ รถยนต์ บ้าน โทรศัพท์มือถือ เครื่องสำอาง และการท่องเที่ยว เสื้อผ้า

อาชีพ หมายถึง อาชีพในแต่ละบุคคลที่จะนำไปสู่ความต้องการบริการ และสินค้าที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มข้าราชการจะต้องการรถยนต์ของประเทศญี่ปุ่นที่ประหยัดน้ำมัน ราคาพอสมควรและกิจกรรมการพักผ่อนวันหยุดและต้องการบริการทางการแพทย์ ในขณะที่รถยนต์

จากประเทศแถบยุโรปจะเป็นที่ต้องการของนักธุรกิจเพราะต้องการที่คู่หูหรือนักค้าแพง เป็นต้น ดังนั้นนักการตลาดจะต้องศึกษาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทจะเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพใด เพื่อที่จะนำมาจัดลำดับกิจกรรมทางการตลาดให้สามารถตอบสนองเป้าหมายความต้องการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

สรุปการศึกษาทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จะมีผลในการเลือกใช้บริการตามลักษณะความสำคัญและความความต้องการของแต่ละทางเพศ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุโดยผู้บริโภคจะอาศัยประสบการณ์มีผลต่อการตัดสินใจของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจ การรับรู้ และการเกิดทัศนคติ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อการตัดสินใจรูปแบบการทำงาน และเรื่องพฤติกรรมการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้จะมีผลในการใช้จ่าย หากมีรายได้ดีการใช้จ่ายก็จะคล่องตัวสามารถบริหารการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ได้มาก ต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผู้บริโภคนับเป็นเป้าหมาย และเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างยิ่งของการดำเนินงานองค์กรธุรกิจทางการตลาด โดยมีบทบาทขององค์กรธุรกิจในฐานะลูกค้าที่นำมาซึ่งรายได้ และผลกำไรให้กับองค์กร หากปราศจากลูกค้าหรือผู้บริโภคแล้วเป็นที่แน่นอนว่าองค์กรธุรกิจจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้และต้องปิดกิจการลง ในอดีตนักการตลาดได้วางแผนกลยุทธ์และการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด และรวมถึงพยายามกำหนดนโยบายที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายเพื่อขายสินค้าให้กับผู้บริโภคเท่านั้น แต่ในปัจจุบันนักการตลาดต่างตระหนักว่าการพยายามดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ ไม่สามารถประสบความสำเร็จในการเพื่อขายสินค้าให้กับผู้บริโภคนั้นได้ หากปราศจากความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับองค์กรธุรกิจ ลูกค้า หรือผู้บริโภคที่อยู่ในตลาดนั้น การพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับเกี่ยวกับองค์กรธุรกิจ ลูกค้า หรือผู้บริโภค ที่อยู่ในตลาดนั้นนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ผู้บริโภคมีความต้องการที่แตกต่างกันทั้งที่มีคุณลักษณะทางกายภาพภายนอกที่เหมือนกันทุกประการ และพฤติกรรมที่ซื้อสินค้าก็จะไม่เหมือนกัน เนื่องจากผู้บริโภคมีองค์ประกอบเป็นปัจจัยทั้งภายในและภายนอกเฉพาะของตนเอง เข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเหล่านั้น (ภาวิณี กาญจนานา, 2558)

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า และได้ศึกษาเอกสาร ตำรา ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคหลายท่าน ดังนี้

Laudon and Bitta (1990, p. 4) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคอาจหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มา การใช้ หรือการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ

Loudon and Deller Bitta (1990, p. 5) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการและการตัดสินใจกิจกรรมที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องทางกายภาพจะมีการประเมินการใช้ การได้มา หรือการใช้จ่ายในซึ่งสินค้าและบริการ

Leon and Kanuk (1991, p. 5) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมิน และการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ

Engle, Blackwell and Miniard (1993, p. 5) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจและกิจกรรมตามลักษณะของแต่ละบุคคลเพื่อที่จะทำการประเมินผล การใช้ การจัดหา และการใช้จ่ายที่เกี่ยวกับสินค้า และการให้บริการให้ได้มาซึ่งในการบริโภคของบุคคล

Schiffman and Kanuk (1994, p. 7) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหาความต้องการเกี่ยวข้องกับการซื้อการใช้การประเมินการใช้จ่ายในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

Solomon (1996, p. 7) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาในกระบวนการต่าง ๆ ในการเข้าไปเกี่ยวข้องของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อที่จะทำการบริโภค การเลือกซื้อหรือการใช้อันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ ความคิด หรือประสบการณ์เพื่อสนองความต้องการต่าง ๆ และความปรารถนาให้ได้รับความพอใจ

Hoyer and Macinnis (1997, p. 3) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นผลสะท้อนของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคทั้งหมดที่สัมพันธ์กับการบริโภค เกี่ยวข้องการได้รับมาและการกำจัดอันเกี่ยวกับบริการ สินค้า เวลา และความคิดโดยในช่วงตัดสินใจซื้อ (คน) หนึ่งหน่วยในเวลาใดเวลา

Mowen and Minor (1998, p. 5) ได้กล่าวให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า หมายถึง การศึกษาถึงหน่วยการซื้อ และกระบวนการแลกเปลี่ยนที่เกี่ยวข้องกับการได้รับมา การบริโภค และการกำจัดอันเกี่ยวกับสินค้า บริการ ประสบการณ์ และความคิด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 124) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการค้นหาการเลือกซื้อ การเลือกใช้ เลือกประเมินผล เลือกการใช้สอยเลือกผลิตภัณฑ์ และการเลือกบริการที่ได้คาดว่าจะต้องตอบสนองความต้องการของ

ผู้บริโภคเอง และการศึกษาในพฤติกรรมของการตัดสินใจในการกระทำของผู้บริโภคในการซื้อและบริการ

ปริญ ลักขิตานนท์ (2544, หน้า 39) ได้กล่าวให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง การกระทำของบุคคลใดหนึ่งซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่จัดหาโดยตรง และการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดนี้จะหมายถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อนการตัดสินใจ และมีส่วนในการที่จะกำหนดให้มีการดำเนินการ และสรุปได้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึงกระบวนการตัดสินใจ หรือกิจกรรมของแต่ละบุคคลในทางกายภาพเพื่อที่จะทำการประเมินผล ทำการจัดหา ทำการใช้สอยในสินค้าหรือบริการตามประสบการณ์ และเวลาได้ตามความคาดหวังที่ได้คาดไว้จะทำให้ความต้องการจะทำให้เกิดพึงพอใจ และตัดสินใจซื้อ (คน) ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

สุภาภรณ์ พลนิกร (2548, หน้า 4) ได้กล่าวให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค คือ การศึกษาเกี่ยวกับแต่ละกลุ่มบุคคล หรือองค์กร และกระบวนการที่กลุ่มดังกล่าวใช้ในการเลือก การได้มา การใช้ และการกำจัดผลิตภัณฑ์ บริการ หรือประสบการณ์ หรือแนวคิดรวบยอดนี้เพื่อตอบสนองความจำเป็น (Needs) และศึกษาผลกระทบของกระบวนการดังกล่าวที่มีต่อผู้บริโภค และสังคม

ธงชัย สันติวงษ์ (2549, หน้า 27) ได้กล่าวให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้วและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

สรุป พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลในทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการ และเลือกใช้สอยผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังเอาไว้ว่าจะตอบสนองตามความต้องการของผู้บริโภคเอง รวมทั้งประสบการณ์การตัดสินใจที่เกิดขึ้นมาก่อนแล้ว ถ้ามีการตอบสนองตามความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550, หน้า 28-30) ให้กล่าวความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค คือ เมื่อลูกค้าได้ตระหนักถึงความต้องการที่จะหาบริการมาตอบสนองความต้องการของตนเอง ลูกค้าจะมีกระบวนการที่จะการตัดสินใจ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนการซื้อ ถ้าการเลือกซื้อมีลักษณะที่ค่อนข้างประจําบ่อย และมีความเสี่ยงน้อย ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งอย่างรวดเร็ว ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการรายนั้น แต่บริการที่ตัดสินใจเลือกนั้นไม่ได้ไม่ประจําและไม่บ่อยครั้ง ลูกค้าก็จะหาข้อมูลมาเพื่อเปรียบเทียบความต้องการนั้น เพื่อที่จะหาทางเลือกก่อนที่ตัดสินใจเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและ

ประโยชน์จนขั้นสุดท้าย แต่ถ้าลูกค้ามีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงมาก ๆ ลูกค้าจะมีวิธีในการลดความเสี่ยงได้ เช่น

- 1.1 จะคัดเลือกบริษัทที่ตนเองคิดว่าจะมีความเชื่อถือได้
- 1.2 การเลือกหาบริการที่มีการรับประกัน
- 1.3 การสอบถามข้อมูลจากบุคคลที่สนิทและใกล้ชิด
- 1.4 พิจารณาจากสื่อต่าง ๆ และคำแนะนำสิ่งที่มีมองเห็นได้ของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก หรือมองหาเกณฑ์การให้บริการก่อนที่จะตัดสินใจเลือกซื้อ
- 1.5 สำหรับหน่วยงานหรือธุรกิจ หรือที่ต้องการบริการจะมีการสอบถามพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการมาเปรียบเทียบ
- 1.6 พิจารณาจากสิ่งที่มีมองเห็นได้อื่น ๆ ของการบริการ และคำแนะนำของผู้ให้บริการนั้น
- 1.7 ทำการเปรียบเทียบและตรวจสอบบริการอื่น ๆ จากเว็บไซต์
2. ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า ได้แก่
 - 2.1 พนักงานบริการ การสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริการ ซึ่งสามารถทำได้โดยการผสมผสานกับบุคลิกภาพทักษะที่มีความเต็มใจในการให้บริการ หรือเรียกว่าการมีจิตใจแห่งการบริการ (Service mind)
 - 2.2 สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ ลูกค้าสามารถรับรู้และมองเห็นได้รวมถึงที่มองเป็นตัวตนทั้งหมด
 - 2.3 สนับสนุนการบริการ เป็นการช่วยสนับสนุนให้การบริการส่วนที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - 2.4 ลูกค้ารายอื่น ๆ คือ ลูกค้าสามารถรับรู้ และมองเห็นลูกค้ารายอื่น เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจในเลือกซื้อได้
3. ขั้นตอนหลังการซื้อการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ และคุณภาพการบริการที่พวกเขาได้รับ ซึ่งจะส่งผลถึงการสร้างความภักดีต่อธุรกิจและการที่จะตัดสินใจซื้อในอนาคต และผู้ใช้บริการจะบอกต่อถึงความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจไปสู่สังคมหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับพวกเขา ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับ โดยการเปรียบเทียบจากความคาดหวังที่พวกเขาได้รับ ถ้าการตอบสนองจะทำได้ตามความคาดหวังของพวกเขา พวกเขาจะเชื่อว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง ถ้าราคา คุณภาพ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องและปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้

เสาวนีย์ บุญโต (2553, หน้า 2) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ใช้หรือผู้ซื้อสินค้าที่เกิดขึ้นตั้งแต่ขณะ ก่อน หลัง หรือหลังจากที่ได้เปลี่ยนมือในบริการและสินค้า ซึ่งในกระบวนการนี้มีความเกี่ยวข้องกับความเข้าใจ ความรู้ การสรรหา การจับจ่ายใช้สอยในบริการและสินค้า ซึ่งผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับความพึงพอใจหลังจากที่ได้รับการตอบ สนองและจะมีการส่งผลต่อการบริโภคในอนาคตหรือไม่

ชูชัย สมิทธิไกร (2553, หน้า 6) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง บุคคลใด บุคคลหนึ่งได้กระทำและมีผลสัมพันธ์ในการตัดสินใจเลือกซื้อ การใช้ การซื้อ การกำจัดส่วนที่เหลือในบริการ และสินค้าต่าง ๆ กระบวนการเหล่านี้จะเพื่อการตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาส่วนตัว และอาจจะมีบุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริโภคด้วย

ดังนั้น พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรธุรกิจ และกระบวนการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรธุรกิจใช้ในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ การได้มา ประสพการณ์ หรือแนวความคิดเพื่อความต้องหรือการตอบสนองความจำเป็น รวมถึงวิธีการละทิ้งผลิตภัณฑ์หรือการกำจัด และเพื่อศึกษาถึงกระบวนการที่มีผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ที่มีต่อสังคม และผู้บริโภค กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการซื้อจึงมีผลของปัจจัย 2 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค คือ อิทธิพลของปัจจัยด้านปัจจัยภายนอกหรือสังคมวิทยา ซึ่งประกอบด้วย ครอบครัว วัฒนธรรมและวัฒนธรรมย่อย ประชากรศาสตร์กลุ่มอ้างอิง กิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ สถานภาพทางสังคมและอิทธิพลของปัจจัยด้านจิตวิทยา หรือปัจจัยภายใน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ การเรียนรู้ การจูงใจ ความทรงจำ ทศนคติ อารมณ์ และบุคลิกภาพ ทั้งปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกนี้มีอิทธิพลต่อแนวความคิดและวิธีการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวกับตนเอง ผู้บริโภค และได้ก่อให้เกิดความต้องการ ความจำเป็น หรือความปรารถนาของผู้บริโภคที่ตามมา และนำไปสู่การตัดสินใจกระบวนการซื้อของผู้บริโภคท้ายที่สุด

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ทำให้เห็นว่าการตลาดสามารถที่จะทำนายพฤติกรรมผู้บริโภคที่อยู่ในตลาด วิธีการวิจัยผู้บริโภคเป็นหนึ่งวิธีที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้ในทุกระดับตอน กระบวนการบริโภคก่อน ระหว่าง และหลังการซื้อ เพื่อให้ได้มาซึ่งมีความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลที่มีประโยชน์ ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยผู้บริโภคจะนำไปอำนวยความสะดวกในกระบวนการทางการตลาดขององค์กร เพื่อวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจให้ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อองค์กรหรือตลาดเป้าหมายขององค์กร คือ ความต้องการของผู้บริโภคที่จะเป็นไปในแนวทางที่สามารถยกระดับความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมของสังคมโดยรวม (ภาวิณี กาญจนภา, 2558)

สรุป พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของผู้ใช้บริการในขั้นตอนก่อน ขณะ หลัง ในการใช้บริการและสินค้า ซึ่งผู้ให้บริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองตรงกับ

ความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

หัวใจหลักของหน่วยงาน คือ การบริการที่ดี การบริการที่ดีมีผลต่อการตอบสนองเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการของผู้ใช้บริการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานเอกชนต้องการความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจในประเทศจากประชาชน ถ้าสามารถตอบสนองลูกค้าในด้านบริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจและจะนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี มีนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมายของการบริการ ดังนี้

Stanton (1981) ได้กล่าวให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ หรือไม่ใช่สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Lehtinen (1983) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Gronroos (1990) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ ลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (2000 a) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ

Lovelock and Wright (2003) ได้กล่าวให้ความหมายของการบริการไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. การบริการเป็นปฏิบัติงาน หรือปฏิริยาฝ่ายหนึ่งจะนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่าในกระบวนการ (Process) จะมีการผูกพันในสินค้าก็ตาม เพราะปฏิบัติการจะเป็นสิ่งที่มองด้วยตาเปล่าไม่เห็น และจับต้องไม่ได้ไม่สามารถครอบครองได้

2. การบริการ เป็นกิจกรรมในทางเศรษฐกิจที่จะดำเนินคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้กับผู้รับบริการในเวลา และสถานที่เฉพาะบางแห่ง ซึ่งมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการหรือผู้แทนได้นำมา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการซึ่งจับต้องไม่ได้ที่ต้องส่งมอบสินค้าของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยไม่มีตัวตน โดยสินค้าที่ส่งนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

นิตยาพร เสมอใจ (2548) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมเสนอขายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการจากกิจกรรมที่จัดทำขึ้น จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. กิจกรรมบริการเป็นผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจหรือผลประโยชน์ที่ผู้ขายทำขึ้นเพื่อเป็นรูปแบบหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้บริโภค เช่น ธุรกิจโรงพยาบาล การจัดที่พักในธุรกิจโรงแรม การนวดในธุรกิจนวดแผนโบราณ การให้ความรู้ในธุรกิจการศึกษาต่าง ๆ
2. กิจกรรมส่วนควบ เป็นการบริการที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อความพึงพอใจหรือผลประโยชน์เพื่อให้เสริมกับสินค้าการขายและการใช้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การให้คำแนะนำในการใช้งาน หรือบริการติดตั้งซ่อมแซมเครื่องจักรหลังการขาย

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการการดำเนินการใด ๆ หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งได้ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการความจำเป็นให้กับบุคคลหรือเป็นกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจต่อการบริการ

ดังนั้น การบริการ หมายถึง การดำเนินการโดยยึดหลักว่าปลอดภัย ต้องสะดวก โปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นเลิศ ดีเยี่ยม อันนำมาซึ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ในยุคแห่งการแข่งขัน คุณภาพการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญอย่างมากที่หน่วยงานของรัฐและเอกชนทุกแห่งทุกระดับต้องให้ความสำคัญ และผู้บริหารต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในระดับปฏิบัติพร้อมทั้งนโยบาย เนื่องจากการให้บริการที่ดีนั้นจะมีการบอกต่อหรือแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์จะทำให้ส่งผลต่อจำนวนบุคคลหรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานของรัฐและ

เอกชนในแต่ละปี ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงคุณภาพการให้บริการ มีนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความหมายคุณภาพการบริการไว้หลายทัศนะ ดังนี้

Lewis and Bloom (1983) ได้กล่าวให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดของการบริการถึงระดับที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าว่าสอดคล้องได้ดีเพียงใด กับความต้องการของเขา ความคาดหวังของผู้รับบริการจึงหมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) ต่อการตอบสนองผู้รับบริการบนพื้นฐาน

Feigenbaum (1983) ได้กล่าวให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวให้ความหมายและได้ยกตัวอย่างไว้ว่า คุณภาพการในการให้บริการเป็นการให้มากกว่าหรือตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้ความคาดหวังเอาไว้ ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องในการประเมินผล หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการในกลุ่มนี้ช่วยชี้ให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ โดยตรงกับการทำที่จะให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) นั่นเองของผู้บริโภค

Buzzell and Gale (1987) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีการให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และเป็นที่ได้รับ ความสนใจมีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภค ผลของความคาดหวังของผู้บริโภค และซึ่งพบได้ว่าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับ การมอง หรือทัศนคติของผู้บริโภคเอง ในคุณภาพการให้บริการที่เราเรียกกันทั่วไปว่าลูกค้า

Crosby (1998) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ Service quality นั้น เป็นแนวคิดการตอบสนองเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ที่รับบริการ โดยที่ควรยึดถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถที่จะทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าได้ด้วย

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การที่ลูกค้าสามารถประเมินออกมาซึ่งได้เป็นประสบการณ์ทั้งหมด นอกจากนั้นคุณภาพการ

บริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับขั้น เพื่อนำเสนอคุณภาพบริการ ดีที่สุดซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมาก คือ การรับรู้ถึงในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ถูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) และสิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง คือ สิ่งลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี

Bitner (1990) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพของการบริการนั้นมีความเป็น นามธรรมสูง เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจ เนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีลักษณะธรรมชาติที่คล้าย กับทัศนคติหรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือ การบริการ

Gronroos (1990) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน ส่วนคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น หรือ ผลลัพธ์สามารถที่จะวัดได้โดยเหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) นั้นเอง

Bitner and Hubbert (1994) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความ ประทับใจอันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กร และบริการในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการโดยจัด ให้มีที่องค์การ

White and Abel (1995) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการวินิจฉัย การเติมเต็มงาน และความสามารถในของผู้รับบริการในการให้บริการที่เกี่ยวกับของหน่วยงานที่ ให้บริการ เช่นว่านี้ ไวท์ และเอเบล ได้เสนอแนวคิดที่ว่า สินค้าแตกต่างไปจากตลาด (Goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นมีความคงทนสูง และเป็นสิ่งที่จับต้องได้โดยทั่วไปจะผลิตขึ้นภายใต้มาตรฐานที่แน่นอน อันหนึ่ง และมีความผันแปรเรื่องในสินค้าผลิตมากกว่าเพื่อที่จะให้เป็นไปตามขณะที่บริการ แม้จะมีการตอบสนององลักษณะผู้บริโภคที่เช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม โดยทั่วไปแล้วคุณลักษณะ มีความหลากหลายบริการที่จับต้องไม่ได้ที่สำคัญจากการบริโภคและการผลิต (Inseparability of production and consumption) ที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้

Schmenner (1995) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ คุณภาพ การให้บริการการรับรู้ที่ได้จากรับรู้จริงลบ ที่ได้มาด้วยความคาดหวังที่คิดว่าได้รับในบริการนั้น หากการรับรู้ของบริการที่มีน้อยหรือต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้ที่ได้รับบริการมองคุณภาพ การบริการนั้นติดลบ หรือไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรรับรู้ว่าการบริการนั้นตรงกันข้าม หากผู้ได้รับ บริการรับรู้ว่าการบริการที่เขาคาดหวังและได้รับจริงมากกว่าก็จะเป็นบวกการให้บริการคุณภาพ หรือ มีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

LoveLock (1996) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ มีความหมายอย่างกว้าง ๆ และที่ลูกค้าที่มีศักยภาพความสามารถในการซื้อหาเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการ ก่อนที่ผู้รับบริการจะเลือกบริโภคสินค้า หรือบริการนั้นอาจจะทำการประเมินก่อน

Zineldin (1996) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการภายหลังจากที่เขาได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านของคุณภาพของบริการเหล่านั้น และต้องการใช้บริการนั้นมีเมื่อความต้องการรวมทั้งในการที่เขาได้เลือกทำการประเมินบริการที่จะได้ใช้

Wisher and Corney (2001) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึงแนวทางการศึกษาการวิเคราะห์ที่สำคัญเรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ ได้กล่าวจากนักวิชาการทั้งสองท่านว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service) เป็นการวินิจฉัยคุณภาพของการให้บริการ

Kotler (2003) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) คือระดับความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในความสามารถของการให้บริการกับการบำบัดในความต้องการของลูกค้าเพื่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) ได้กล่าวอธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารการประเมินคุณภาพของการบริการตามทีผู้บริโภครู้ได้มีการรับรู้ นักวิชาการทางการตลาดจำนวนมาก มีทัศนะว่าผู้บริโภครู้จะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง โดยประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพ จึงหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพอใจที่มีต่อการให้บริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้บริโภคโดยจะทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือไม่เป็นตามคาดหวังได้ กล่าวคือ ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบความพึงพอใจได้มาจากคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลจริงที่ได้รับ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจในด้านบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งนั้น จะต้องมีการส่งมอบการบริการที่มี

คุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้น จะได้จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้า โดยจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543) ได้กล่าวความหมายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547) ได้กล่าวเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็น ความคาดหวัง ทักษะคติ และข้อมูลที่ได้ผู้รับบริการทำการสะสมไว้และก็หวังว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งจะมีความพึงพอใจในการให้บริการ และหากบริการที่ได้รับอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ความคาดหวังซึ่งจะมีของแต่ละบุคคลที่มีระดับแตกต่างกันออกไปจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง ตามความพึงพอใจ และเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับนั่นเอง

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การนำเสนอสถานที่ เวลา รูปแบบ ด้วยความเหมาะสม ทั้งในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังของบริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความ ชื่นชอบด้านบวกและพึงพอใจ รวมทั้งบอกต่อไปกับผู้อื่นในทางที่ดี

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ความรู้สึกได้เมื่อ รับบริการของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังก่อนได้รับบริการกับสิ่งที่ได้จากบริการจริง หากเป็นอย่างที่คาดหวังก็จะรู้สึกพอใจ แต่หากไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้จะรู้สึกไม่พอใจ

สุกัญญา โภคา (2553) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศ และเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับ บริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

จากความหมายของนักวิชาการ และวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า ถ้าการบริการที่ได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในการที่จะ กลับมาใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง แต่ถ้าการบริการได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจ และมักจะกลับมาใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องได้ให้องค์ประกอบของคุณภาพการบริการดังนี้

Millet (1954) ได้กล่าวให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือการสร้างความสามารถให้กับผู้รับบริการในความพึงพอใจ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมที่มีฐานะในการบริหารงานของรัฐคตินี้ว่าทุกคนต้องเท่าเทียมกัน ดังนั้นในแง่ของกฎหมายทุกคน ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันไม่มีการในการให้บริการ และแบ่งแยกกีดกันของประชาชนจะได้รับการให้บริการแบบเดียวกัน ปฏิบัติที่ใช้ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลมาตรฐานสากล

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การที่ต้องตรงต่อเวลาในการให้บริการ และจะต้องต้องมองว่าบริการสาธารณะ ถ้าผลของหน่วยงานภาครัฐการปฏิบัติงานไม่ตรงต่อเวลา จะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และประชาชนจะถือว่าการให้บริการไม่มีประสิทธิผลเลย

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการมีลักษณะในด้านสาธารณะที่จะต้องมิจำนวน และการให้บริการอย่างเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ (The right quantity at the geographical location) Millet กล่าวว่า การตรงเวลา และความเสมอภาคจะไม่มีคามหมายเลยถ้าไม่เพียงพอจำนวนการที่ให้บริการ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการสร้างความไม่ยุติธรรม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะที่เป็น ไปเป็นหลักอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่จะทำให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้โดยยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Parasuraman et al (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการมิติของ

คุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย
เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวก
ทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถตามที่ได้สัญญาไว้ใน
การให้บริการ และมีความน่าเชื่อถือได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การที่พร้อมจะให้บริการได้
ในทันที และมีความยินดีในการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความสามารถ ความรู้ที่
สามารถแสดงออกมา และทักษะในการบริการให้ผู้รับบริการมองเห็นได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การมีความอ่อนโยน สุภาพ และเป็นมิตร
ให้เกียรติกับผู้มารับบริการอย่างมีน้ำใจ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง มีความเชื่อถือได้ ซึ่งจะเกิดจากการมีความ
น่าไว้วางใจ มีความซื่อสัตย์ และมีความจริงใจในผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง การที่มีความรู้สึกมั่นใจ ความปลอดภัยใน
ชีวิตและทรัพย์สิน และในสิ่งที่จะเป็นอันตรายต่าง ๆ รวมทั้งการเก็บความลับของผู้รับบริการไว้
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับความสะดวก สามารถ
เข้ารับบริการได้ง่าย และจากการได้รับการบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษา และให้ข้อมูล
ต่าง ๆ ให้กับผู้ที่เข้าผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังเรื่องต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำ
ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ และรวมทั้งทำความรู้จักผู้มาใช้บริการ

Parasuraman et al (1988) ได้ทำการศึกษาวิจัยและพัฒนาในเรื่องความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการมาตลอด และได้พบว่าความคาดหวัง การรับรู้ของผู้ที่มาใช้บริการจะมี
คุณภาพการให้บริการหรือไม่นั้น จะขึ้นอยู่กับบริการที่ผู้เข้ารับบริการต้องการใช้บริการ และจะ
เปรียบเทียบจากในสิ่งตนเองได้รับมาจากบริการจริงกับบริการที่เคยคาดหวังเอาไว้ และยังพบ
มิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al
ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการ
บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปบ่งชี้
ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL รวมมิติสำคัญเป็นเครื่องมือสำหรับ

ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง วัดคุณภาพบริการซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็น ซึ่งได้แก่ การใช้สัญลักษณ์ บุคลากร และเครื่องมืออุปกรณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ และให้ผู้รับบริการได้สัมผัส

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ให้ไว้กับผู้รับบริการนั้นที่ตรงกับสัญญาบริการที่ให้มีความถูกต้องทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ และเหมาะสมในทุกครั้งของการบริการ ทำให้สามารถให้ความไว้วางใจได้ รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ โดยสามารถที่จะตอบสนองความต้องการได้ทันเวลาตามที่ผู้รับบริการต้องการ บริการจะต้องเป็นบริการที่เข้าถึงได้ง่าย และจะต้องมีบริการที่ทั่วถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีการรอบริการที่นาน รวมทั้งมีความสะดวกจากการที่มาใช้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และทักษะความสามารถในการตอบสนองผู้รับบริการ และบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยมารยาทที่ดีในการบริการมีความสุภาพอ่อนโยน โดยที่สามารถทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจและไว้วางใจว่าจะจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคนสำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกันซึ่งด้านที่ยังคงใช้เหมือนเดิม มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจ เป็นการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้านมาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า

การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นเครื่องมือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ เช่นเดียวกับการฝึกอบรมและการศึกษา โดยมีความสำคัญในแง่มุมมองของการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ปรับเงินเดือนมากกว่าที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานอย่างจริงจัง ดังนั้นเมื่อ

ใกล้มีการปรับเงินเดือน จึงพบว่ามีการนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินการทำงาน ความรู้ ความสามารถทุกประเภทของพนักงาน ในหน่วยงาน และเป็นเครื่องชี้วัดระหว่างความรู้ความสามารถความสัมพันธ์ของพนักงาน และความคาดหวังของหน่วยงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเปรียบเสมือนเป็นบทสรุปการทำงานของพนักงานแต่ละคน ส่วนการฝึกอบรมและการศึกษาเป็นเพียงเกณฑ์พื้นฐานให้รู้ว่าพนักงานคนนั้น น่าจะทำงานที่รับผิดชอบได้ แต่จะรู้ได้ว่าทำงานได้มีประสิทธิภาพเพียงใดจึงต้องอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาเครื่องมือเพื่อใช้ใน การพัฒนาคุณค่าพนักงาน เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานให้รู้ และเกิดความเข้าใจอย่างละเอียด (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2545, หน้า 67-69)

Gronroos (1990) อธิบายแนวความคิดเรื่อง แนวทางการประเมินคุณภาพของการบริการ คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected quality) และ คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality) โดยทั่วไปลูกค้า จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวัง (Expected quality) กับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ (Experienced quality) ว่าคุณภาพทั้งสองประเภทระนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมดก็จะทำให้ได้ผลสรุปเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ (PSQ) นั่นเอง ถ้าจากการพิจารณาเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าว พบว่าคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปตามคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้ามีการรับรู้ว่าคุณภาพของการบริการไม่ดีอย่างที่คาดหวัง

Parasuraman et al (1985, pp. 41-50 อ้างถึงใน ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุรยา, 2556, หน้า 183) ศึกษาพบว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้า ทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้ว นอกจากนี้ Parasuraman et al (1985, pp. 41-50 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 106-108) พบว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการ โดยจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ความเชื่อถือและการวางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและวางใจได้เป็นความสามารถที่ให้บริการเพื่อจะตอบสนองความต้องการผู้รับบริการตามที่ได้ตกลงหรือสัญญาไว้กับผู้รับบริการ และจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และตรงวัตถุประสงค์ตามความต้องการของผู้รับบริการนั้นตาม

ระยะเวลาที่ตกลงเอาไว้กับผู้รับบริการ เช่น การรักษาคนไข้ในโรงพยาบาลก็จะต้องมีการรักษาให้หายป่วยก่อนออกจากโรงพยาบาล และการฝากเงินในธนาคารจะต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีของลูกค้าให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณนับดอกเบี้ยจะต้องไม่มีความผิดพลาด การทำนายโชคชะตาจะต้องทำนายอย่างมีความแม่นยำ

2. ความรวดเร็ว (Responsiveness) จะต้องมีบริการที่รวดเร็ว และการดำเนินการแต่ละขั้นตอนจะต้องกระชับ เมื่อมีผู้มาขอรับบริการแล้วต้องรีบดำเนินการและให้การช่วยเหลือติดตามการมาใช้บริการอย่างเข้าใจ เห็นใจ และจะต้องเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3. การรับประกัน (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้และผู้รับบริการว่าพนักงานที่ให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานอย่างมีความรู้ความสามารถ และปลอดภัยไร้กังวล และอาจจะหมายถึง การรับประกันมาตรฐานองค์กร เช่น ISO 900: 2000 รางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานดีเด่น หรือจะเป็นรางวัลผู้บริหารดีเด่น

4. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และมีความจริงใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการที่จะได้รับการตอบสนองจะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

5. สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องกดเงินสด เคนเตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้างน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด ตัวที่ 7 (P7) สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์ กับลิ้อบบี้ จะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่ท่าประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นเครื่องมือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญเช่นเดียวกับการศึกษาและการฝึกอบรม โดยมีความสำคัญในแง่มุมมองของการปรับเงินเดือนการเลื่อนขั้นตำแหน่งมากกว่าที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานอย่างจริงจัง ดังนั้นจึงพบว่ามีผู้นำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้เมื่อมีการปรับเงินเดือน เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทุกประเภท และเป็นเครื่องชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถของพนักงาน และความคาดหวังของหน่วยงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเสมือนบทสรุปการทำงานพนักงานแต่ละคน ส่วนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นเพียงเกณฑ์พื้นฐานว่าพนักงานคนนั้นน่าจะทำงานได้ แต่จะรู้ได้ว่าทำงานได้ดีเพียงใดต้องอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษา

การประเมินผลการปฏิบัติงานให้รู้ และเกิดความเข้าใจอย่างละเอียดในฐานะเครื่องมือเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณค่าพนักงาน

ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการปรับเงินเดือน อันส่งผลทางอ้อมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นเครื่องชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความสามารถของพนักงานกับความคาดหวังของหน่วยงานซึ่งในอดีตการประเมินยังไม่เป็นระบบ ไม่มีกฎเกณฑ์ ต่อมาจึงมีระบบที่เน้นการประเมินคุณลักษณะประจำตัวและผลงาน จนกระทั่ง ในปัจจุบันการประเมินผลการปฏิบัติงานนิยมการประเมินผลสำเร็จของงานที่กำหนดเป้าหมาย ร่วมกัน รวมทั้งพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปองค์กรควรจะมีระเบียบปฏิบัติงานบุคคล ว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีเนื้อหาสาระ 10 ประการ อันได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ นโยบาย กระบวนการประเมินผล และวิธีการแบบประเมินผล ปัจจัย และการถ่วงน้ำหนัก คำจำกัดความ แนวทางปฏิบัติในการประเมินผลและข้อพึงระวัง กำหนดวันและระยะเวลา การประเมิน และสุดท้าย คือ การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติงานมี วิธีการประเมิน 4 ลักษณะ ได้แก่ การประเมินที่ยึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก การประเมินที่ยึด พฤติกรรมการทำงานเป็นหลัก การประเมินที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก และการประเมินแบบวิธีผสมผสาน ซึ่งแต่ละวิธีมีความเหมาะสมกับการใช้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ลักษณะงาน การจัดแบ่งส่วนงานและมาตรฐานต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดในการจัดทำแบบประเมินผล การปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะตามวิธีการตอบ คือ วิธีการประเมินแบบเปิด แบบการ ให้คะแนน และแบบรายการตรวจสอบ ผลที่ได้จากการประเมินนอกจากจะนำไปใช้ในการพิจารณา ขึ้นเงินเดือนแล้ว ยังอาจมีผลถึงการลดตำแหน่งและการเลิกจ้างได้ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2545, หน้า 67-69)

ดังนั้น ความหมายของการประเมินคุณภาพบริการ คือ คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ได้ทั้งหมดหลังจากที่ได้ใช้บริการไปแล้ว โดยจะประเมินจากคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง และประเมินจากประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า จากการเปรียบเทียบดังกล่าวทำให้ ผู้ใช้บริการได้รับรู้ว่าคุณภาพของบริการดีหรือไม่คืออย่างไรตามที่คาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสุขใจ สบายใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ เป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด หรือ เป็นความสบายใจ ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึง

ความพึงพอใจ ความต้องการในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของเพื่อนร่วมงาน องค์กรใดบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็ตามแล้ว จะทำให้การปฏิบัติงานต่ำ และคุณภาพของผลงานลดลงเมื่อมีการลาออกจางาน ขาดงาน ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดหากมีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลต่อการปฏิบัติงานสูง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องหมายแสดงของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าหากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานของตนเอง และมีการปฏิบัติงานที่มีความเข้าใจ อีกทั้งตระหนักรู้ยอมความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ได้ตลอดเวลา (สุนทร เพ็ชรพราว, 2551)

Morse (1953, p. 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลสามารถลดความตึงเครียดของให้ลดน้อยลงได้ ความไม่พอใจจะทำให้เกิดจากความตึงเครียดที่มีมาก ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากมนุษย์มีความต้องการมนุษย์ จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อมีความต้องการมากถ้าเมื่อใดได้รับการสนองความต้องการก็จะทำให้เกิดความพอใจ

Morse (1967, p. 81) กล่าวว่า ความพอใจ หรือความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านจิตใจและร่างกาย หรือความรู้สึกของบุคคลสภาพที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Wolman (1973, p. 334) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง มีความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) แรงจูงใจ (Motivation) ความต้องการ (Wants)

Good (1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลสภาพมาจากความสนใจต่าง ๆ และที่บุคคลมีทัศนคติผลต่อสิ่งต่าง ๆ

Shelly (1975, pp. 252-268) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นทฤษฎีของความรู้สึกของมนุษย์สองแบบ คือ ความรู้สึกทางลบ และความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางบวกถ้าเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดเป็นความรู้สึกที่มีความสุขเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ และสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อนเป็นความสุข และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น

Johnson and Fornell (1991) กล่าวว่า ความพึงพอใจลูกค้า เป็นการประเมินผลโดยรวม และเปรียบเทียบกับประสบการณ์ต่อการซื้อสินค้าทั้งหมด ในบริการหรือการบริโภคสินค้าที่ผ่านมา

Hoyer and Macinnis (1997) ได้กล่าวอธิบายถึงความพอใจว่า ลูกค้าย่อมมุ่งความสนใจไปที่บริการหรือสินค้าที่สามารถประเมินผลลูกค้าในแง่ของหน้าที่ของสินค้า หรือบริการและบอกถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยก่อนใช้ตราสินค้าและการซื้อลูกค้าย่อมมีการคาดหวังผลของการใช้สินค้า ซึ่งการคาดหวังผลนี้ที่ลูกค้าย่อมจะทำนายระดับของการดำเนินงานหลังใช้ลูกค้าย่อมเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังกับผลงานจริง ดังนั้นลูกค้าย่อมเปรียบเทียบระหว่างการกระทำจริง ความคาดหวัง การประเมินที่เป็นบวกจะมีผลเป็นที่พึงพอใจ และจะมีผลไม่พึงพอใจการประเมินที่เป็นลบ

Hill and Alexander (2000) ได้กล่าวอธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการวัดว่า ทั้งหมดขององค์การในผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับใด โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์สามารถได้สนองความต้องการ โดยการลดความตึงเครียดลง และเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเกิดขึ้นกับผู้ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน

Kotler (2003, p. 40) ได้กล่าวว่า ความหมายความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการผลที่ได้รับ หรือตามความคาดหวังบุคคลที่เห็นหรือเข้าใจ กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของบุคคลและผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ โดยความคาดหวังเกิดจากความรู้ในอดีตและประสบการณ์ของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากการทำงาน หรือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์เกิดจากฝ่ายอื่น ๆ และนักการตลาดที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มทั้งจากบริการหรือการผลิตจากการตลาด

กฤษณะ สินธุเดชะ (2538) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยากระตุ้น และสิ่งจูงใจด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่มา ซึ่งจะแสดงออกและเป็นส่วนประกอบที่สำคัญทางพฤติกรรมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลีโพธิ์ทอง (2542, หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่ต้องการที่ได้รับความประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคลจากงาน
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม คุณลักษณะงานสัมพันธ์ และความพึงพอใจตามปรารถนาของกลุ่ม ในทางบวก การประเมินผลการทำงานสมาชิกให้กลุ่ม เป็นแนวทางในการวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ และความพึงพอใจในการบริการเกิดผลได้หรือไม่ นั่น ต้องพิจารณาถึงลักษณะองค์การที่จะการให้บริการ ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด โดยการขอความร่วมมือเป็นที่นิยมน้อยกว่าหลายที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ และแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ ระยะเวลาที่ให้บริการ บุคคล สถานที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวัดถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีกวิธีหนึ่งที่ต้องอาศัยความชำนาญพิเศษและเทคนิคของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจผู้ตอบคำถามวิธีนี้ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่งทำให้ตอบตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต ผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตดู ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจขณะรับบริการ พฤติกรรมก่อนมารับบริการ และพฤติกรรมหลังจากรับบริการแล้ว เช่น สังเกต ท่าทางการพูด สีหน้า การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ต้องทำอย่างจริงจัง จึงจะสามารถประเมินผู้มารับบริการถึงความพึงพอใจได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย ความสะดวก ตลอดจนความเหมาะสม หรือเป้าหมายของการวัดด้วยจะส่งผลให้นำเชื่อถือ ของการวัดนั้นหรือมีประสิทธิภาพได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, องอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักษิตานนท์ (2546, หน้า 90-93) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Kotler, 2003, p. 61) ถ้าความคาดหวังลูกค้าเท่ากับผลการทำงานผลิตภัณฑ์ก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์มีสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมากดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงแนวคิดและทฤษฎี ความรู้สึก คุณค่าที่ผู้บริโภคสามารถได้รับความคาดหวังจากผลิตภัณฑ์ที่จะใช้ส่วนคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ประโยชน์ หรือจากผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้น นักการตลาดที่เกี่ยวข้องและฝ่ายอื่น ๆ ต้องพยายามจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามเพิ่มการสร้างคุณค่า (Value added) ทั้งเพิ่มคุณค่าที่เกิดจากการผลิต (Manufacturing) จากการตลาด (Marketing) และโดยตลอดจนยึดหลักการสร้างภาพรวม (Total quality) คุณค่าจากความแตกต่างที่เกิดทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) ลูกค้าจะต้องมีความสำคัญมากกว่าต้นทุนที่ให้บริการลูกค้า (Cost) หรือราคาสินค้า (Price) นั่นเอง ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในทางการแข่งขันจะต้องมีความต่างจากคู่แข่ง (Product competitive differentiation) บริษัทจะต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ให้แตกต่าง และในความต่างนั้นจะมีมูลค่าต่อผู้รับบริการใหม่ ๆ จะสร้างความแตกต่างในการแข่งขันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจให้ลูกค้าได้นั้น จะประกอบด้วย

1. ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation)

2. ความแตกต่างทางด้านบุคลากร (Personal differentiation)
3. ความแตกต่างทางด้านบริการ (Services differentiation)
4. ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation)

ในความแตกต่างนี้ จะเป็นตัวกำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์รวมในสายตาผู้รับบริการ (Total customer value) คุณค่าเพิ่มสำหรับผู้รับบริการ (Customer added value) จะเป็นการรับรู้สภาพเศรษฐกิจทางการเงิน และเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ทางการตลาด ในทางจิตวิทยาหรือเป็นผลรวมของอรรถประโยชน์หรือผลประโยชน์ (Utility) ในบริการใดบริการหนึ่ง หรืออาจจะมีคุณค่าในความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคในด้านบริการ ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ และด้านบุคลากร ความแตกต่างทั้งสี่ด้านนี้จะทำให้เกิดคุณค่าในผลิตภัณฑ์ทั้งหมด 4 ด้าน คือ คุณค่าด้านบริการ (Service value) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personal value) คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product value) และคุณค่าทั้ง 4 ประการนี้ เรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 122) กล่าวว่า ใจความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในทางบวกของบุคคลที่เกิดความสุขและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 41-43) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงได้สะดวกย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการเมื่อลูกค้ามีความต้องการบริการ
2. ผู้ให้บริการ ส่วนมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ บุคคลเป็นที่เกิดความพึงพอใจให้ลูกค้าทั้งสิ้น ผู้บริหารที่วางนโยบายการให้บริการโดยที่คำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เพราะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
3. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและลักษณะตรงกับความต้องการ ถ้าองค์กรบริการมีความเอาใจใส่ด้วยความสนใจในรายละเอียดในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ในสิ่งของที่ลูกค้าต้องการใช้หรือสถานการณ์ในชีวิตประจำวันสินค้าหรือบริการแต่ละอย่างที่ลูกค้าใช้วิธีการนำเสนอการใช้ต้องคำนึงถึงคุณภาพของบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่ความต้องการจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. ราคาค่าบริการ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ลูกค้าพิจารณาที่จะจ่าย หรือยอมรับตามความเต็มใจ (Willingness to pay) ของลูกค้า ทั้งนี้เจตคติของลูกค้าที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคล อาจแตกต่างกันออกไป

5. การแนะนำส่งเสริมบริการ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสาร หรือข้อมูล บุคคลอื่นได้กล่าวไปในทางบวกถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งหากบริการดังกล่าวตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีอันให้มีความต้องการบริการ เป็นผลักดันแรงจูงใจตามมาได้

6. กระบวนการบริการ การนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า กระบวนการบริการวิธีในการบริการ ประสิทธิภาพของจัดการระบบการส่งผลบริการ แก่ลูกค้าให้มีความคล่องตัวการปฏิบัติงาน และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

7. สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่ง การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าความต้องการตามความคาดหวังไม่ได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้นจึงสิ่งเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาของความพึงพอใจ

ดังนั้น ระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างความเข้าใจกับความคาดหวังหากบุคคล การทำงานที่เข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ มองเห็น และเห็นว่าต่ำกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในบุคคลนี้ (Dissatisfaction) แต่หากความคาดหวังบุคคลนั้น ระดับของการเห็น และผลิตภัณฑ์นั้นตรงกับความเข้าใจจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังผลที่ได้รับจะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้อซ้ำ และสิ่งดีคือจะประชาสัมพันธ์ถึงของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

ทฤษฎีความคาดหวัง

ความคาดหวัง คือลักษณะที่เป็นไปในทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้เจาะจงจำเพาะในการกระทำ อย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงความเชื่อ ความรู้สึก แรงจูงใจ และก่านิยม ทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการ หรือความปรารถนาของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และผู้บริโภคจะประเมินผลจากสิ่งที่คาดหวังของการซื้อ โดยมีพื้นฐานว่าจะได้รับความต้องการถูกพึงลึกลงในจิตใต้สำนึก และคือสิ่งที่

มนุษย์สืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่เป็นผล และเมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจหรือสถานภาพของแต่ละบุคคลที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

Clay (1988, p. 252) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นความมุ่งหวังที่ค้างง เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี คือ สิ่งหนึ่งที่หวังไว้ของสิ่งใดนั้นมีระดับหรือค่าความน่าจะเป็น

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. ข่าวสารจากผู้ให้บริการ และจากสื่อ
2. ประสบการณ์ในอดีต
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล
4. ราคา
5. การได้รับการคำแนะนำ บอกเล่าจากบุคคลอื่น

ความคาดหวังของผู้รับบริการมีส่วนประกอบที่สำคัญในการวัดระดับความพอใจ ซึ่งระดับความพอใจได้จากผลที่มองเห็นหรือเข้าใจมีความแตกต่างกับความคาดหวังของบุคคล ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นมีได้ 3 แบบด้วยกัน คือ หากการทำงานของข้อเสนอไม่ตรงกับคาดหวังผู้มารับบริการระดับความไม่พอใจย่อมเกิด ถ้าการทำงานของข้อเสนอตรงกับผู้มารับบริการย่อมพอใจ ระดับความคาดหวัง แต่ถ้าผู้มารับบริการได้รับเกินความคาดหวังก็จะยิ่งประทับใจมากขึ้น หรือมีความพอใจ

Sarbin (1994, p. 22) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตามมักจะแสดงพฤติกรรม โดยอาศัยการคาดคะเนความนึกคิดออกกว่า ผู้อื่นผู้ดำรงตำแหน่งนั้นซึ่งควรจะมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติเป็นปฏิบัติเป็นเช่นไร ผู้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งส่วนมากมักจะสังเกตหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งอื่น แล้วก็จะมาทำหน้าที่ในตำแหน่งของตนเองตามลักษณะความสัมพันธ์ ถ้าการสังเกตและการคาดคะเนไม่ตรงกับตำแหน่งก็มักจะไม่สบายใจ เวลาดำเนินการอะไรลงไปที่ไม่ตรงกับการคาดคะเนเช่นนี้ มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ทำให้ดำเนินงานด้วยความไม่สบายใจ

Christopher, Vandermerwe and Lewis (1996, pp. 123-125) ได้กล่าวว่า มีประเด็นที่น่าสนใจของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคาดหวังบริการและต่อสินค้า ดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง จะมีความผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกันต่อสินค้าและบริการของลูกค้า เช่น ความคาดหวังให้คำปรึกษาต่อการบริการด้านบัญชีเกี่ยวกับการขอคืนภาษี จะแตกต่างจากคำขอปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์เลี้ยง จากความคาดหวังดังกล่าว นอกจากนั้น

ความคาดหวังของลูกค้ายังมีความแตกต่างกันในอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น สิ่งของลูกค้าคาดหวังไว้ว่าถึงแม้จะไม่มีบริการอาหารของเที่ยวบินระยะสั้นภายในประเทศ แต่ลูกค้าก็คาดหวังว่ายังไงก็ต้องมีบริการอาหารของเที่ยวบินภายในประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกันจะมีความผันแปร เช่น กลุ่มผู้หญิงกับกลุ่มผู้ชาย กลุ่มผู้สูงอายุกับกลุ่มคนหนุ่มสาว กลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงานกับกลุ่มพนักงานที่โรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้ความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกัน และพบว่าในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟอาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดหลายชั่วโมงในประเทศ Greece แต่จะนับเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาทีใน Switzerland

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ จะได้รับอิทธิพลจากการรับบริการประสบการณ์จากในให้บริการต่าง ๆ ซึ่งในอุตสาหกรรมเดียวกันที่มีแข่งขัน หรือมีความเกี่ยวข้องกันในการให้บริการที่กรณีของลูกค้าไม่เคยใช้บริการ หรือมีประสบการณ์การมาก่อนลูกค้าจะมีความคาดหวังเปรียบเทียบกับก่อนซื้อ (Pre-purchase expectation) แต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการบริการมาก่อน ซึ่งจะใช้ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน เช่น การโฆษณา การบอกปากต่อปาก หรือการขายหรือนำเสนอของพนักงาน

Parasuraman et al (1998, p. 16) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาของผู้บริโภคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ที่พวกเขาคาดหวัง เช่น ลูกค้าซื้อบริการหรือสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับของการซื้อ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์คือความต้องการเป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานะภาพของแต่ละบุคคล และชีวิตความเป็นอยู่เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการพวกเขาจะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนองโดยที่มีแรงจูงใจ

เนาวรัตน์ เข้มแสงสังข์ (2542) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะทำให้เกิดผลมุ่งหวังให้เป็นเช่นนั้น และความคาดหวังจึงเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึก เหมือนกระตุ้นจากภายในของแต่ละคนซึ่งเป็นพื้นฐานของค่านิยมและความเชื่อของตน

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่รู้สึกมีวิญญูณ และมีความคิดบางอย่างของบุคคลที่คาดการณ์ว่าอาจจะเป็น หรือจะเกิดขึ้นในอนาคตล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่าง

อำไพ จันทรเงิน (2544) กล่าวว่า บุคคลมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่างและมีความต้องการ ดังนั้นจึงกระทำการตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ด้วยการพยายามวิธีใดวิธีหนึ่งถ้าเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจตามสิ่งที่ได้มุ่งหวังไว้ แต่ในขณะเดียวกันความคาดหวังที่มีก็จะสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 81) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ สิ่งที่ใช้บริการต้องการสัมผัสหรือพบเห็นในสิ่งที่สวยงาม ดังนั้น การให้บริการที่ควรทำให้ผู้ได้รับบริการประทับใจตั้งแต่แรกเห็น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจและสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี การให้บริการมีส่วนเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องของสภาพภายในจิตใจ อาจจะแสดงออกหรือไม่มีการแสดงออกก็ได้ และผู้ให้บริการต้องรับรู้ได้ด้วยตัวเอง จึงแบ่งความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 216-219)

1. สิ่งที่มีมองเห็นได้ ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการอำนวยความสะดวกในเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยต่าง ๆ
2. การตอบสนองของผู้ให้บริการจะมีความคาดหวังว่าจะมีความเต็มใจและให้การช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ และเมื่อต้องการความสะดวกสบายก็คาดหวังว่าจะได้รับอย่างสูงสุดและทันที่
3. ความรู้สึกร่วม ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแล ต้อนรับ รวมถึงกิริยาที่เรียบร้อยอ่อนน้อม
4. ความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะปฏิบัติตามสัญญาด้วยการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง และยึดมั่นในสัญญาที่จะให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างแท้จริง
5. การให้หลักประกัน ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับความรู้ในการใช้บริการอย่างแท้จริง โดยคาดหวังว่าปัญหานั้นจะได้รับการแก้ไขโดยผู้ให้บริการ และจะสามารถเปิดเผยความจริงและคาดหวังว่าจะช่วยแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์ และถูกต้อง

ดังนั้นเห็นจะได้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงการให้บริการอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ เพราะในสิ่งเหล่านี้จะเป็นการวัดถึงคุณภาพบริการที่สมราคาคุ้มค่า และทำให้เกิดความชื่นชมที่เหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก

ลัทธินิการ ศรีวะรมย์ และณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2548, หน้า 297-298) กล่าวว่าไว้ว่า กระบวนการของ Victor Vroom ที่นำศึกษาตามทฤษฎีของความคาดหวัง (Expected theory) โดยมีความเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังบุคคลนั้นว่ามีการกระทำหรือพฤติกรรมซึ่งจะนำความน่าสนใจ และผลลัพธ์ที่ต้องการมาแสดงออกเป็นพฤติกรรมบริการนั้น ๆ

ที่มาของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจะทำให้ทราบว่า ผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลของความคาดหวังมาจาก 4 แหล่ง ที่สำคัญด้วยกัน คือ (ภาวิดา คำรงค์อติภา, 2549)

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภค ผู้บริโภคอาจคาดหวังแตกต่างกันออกไปในการบริการ ตามความต้องการของแต่ละบุคคลในบริการชนิดเดียวกัน

2. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past experiences) การที่ผู้บริโภคมีประสบการณ์เคยได้รับการบริการที่มีอิทธิพลต่อเกี่ยวกับระดับของความคาดหวังตรงต่าง ๆ ของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการจดจำประสบการณ์เหล่านั้นไว้ และทำให้เกิดการเรียนรู้

3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External communications to customers) ประชาสัมพันธ์การโฆษณาจากผู้ให้บริการองค์กรที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศ การประชาสัมพันธ์ การโฆษณาผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการขาย ล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวัง หรือเพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

4. การบอกต่อปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word-of-mouth communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคที่เคยได้รับการบริการจากผู้ให้บริการมาแล้ว ได้รับรู้จากผู้บริโภคคนอื่น ๆ โดยอาจจะเป็นการให้คำชักชวนแนะนำให้มาใช้บริการคำบอกเล่าต่าง ๆ หรือข้อตำหนิเกี่ยวกับการบริการนั้น

สรุปได้ว่า ความหมายของความคาดหวังได้ว่าเป็นความคิด การคาดคะเน ความรู้สึก การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ความต้องการทั้งในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ในประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ผ่านมา

ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร

เดิมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีฐานะเป็นหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้า (นรฟ.) โดยใช้อาคารโรงจักรเป็นสำนักงาน และเช่าที่ดินราชพัสดุในราคา ปีละ 4,000 บาท พ.ศ. 2534-2537 ย้ายสำนักงานมาเช่าอยู่อาคารพาณิชย์อยู่ตลาดศูนย์การค้า อำเภอวัฒนานคร เลขที่ 1148/143-144 ถนนสุวรรณศร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และเปลี่ยนเป็นหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าหลัก (นกล.) ต่อมาปี พ.ศ. 2537-2549 เนื่องจากผู้ตรวจการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟก.1) มาตรวจเยี่ยมกิจกรรม 5 ส หน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าหลัก (นกล.) ได้ตรวจสอบพบว่า ห้องน้ำของสำนักงานมีกลิ่นเหม็น และ นกล.วัฒนานคร ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วแต่ไม่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากท่อระบายน้ำเป็นท่อเดียวกับท่อระบายน้ำของตลาดศูนย์การค้าวัฒนานคร ผู้ตรวจการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟก.1) เห็นความสำคัญของ

สุขภาพพนักงาน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อราชการ จึงได้สั่งการให้จัดหาอาคารแห่งใหม่ และได้ย้ายสำนักงาน นกค.วัฒนานคร มาเช่าอยู่อาคารแห่งใหม่ เลขที่ 965 หมู่ 10 ถนนสุวรรณศร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เมื่อปี พ.ศ. 2549 ได้สร้างอาคารสำนักงานขึ้นมาใหม่ และเปลี่ยนชื่อเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร ตั้งอยู่เลขที่ 394 หมู่ 3 ถนนสุวรรณศร ตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีอยุธยา (ชั้น 2) สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟภ.1) ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร และมีการไฟฟ้าในสังกัด 1 แห่ง คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว มีพนักงานในสังกัดรวมทั้งสิ้น 22 คน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 19,662 ราย มีรายได้จากค่าไฟฟ้า 25,622,942.60 บาท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอคลองหาด จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 10,045 ราย มีรายได้จากค่าไฟฟ้า 6,433,816.09 บาท จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 29,727 ราย และรายได้จากค่าไฟฟ้าทั้งสิ้น 32,056,758.63 บาท (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร, 2559)

วิสัยทัศน์ (Vision)

กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยมร่วม (Core value)

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

ความสามารถหลัก (Core competency)

1. ความสามารถหลักขององค์กรในปัจจุบัน
 - 1.1 บริหารจัดการ และบริการที่มีความครอบคลุมระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ มั่นคงปลอดภัย
 - 1.2 การให้บริการระบบไฟฟ้าอย่างมีมาตรฐาน ครบวงจร และน่าเชื่อถือ
2. ความสามารถหลักขององค์กรในอนาคต

2.1 ความสามารถในการทักษะของบุคลากร และการดำเนินงานเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic challenge)

1. การพัฒนาระบบงาน และเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการรองรับในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง/ธุรกิจเสริม และธุรกิจหลัก รวมทั้ง โครงสร้างอุตสาหกรรมไฟฟ้าที่เปลี่ยนแปลงไป
2. ทิศทางของการส่งเสริมนวัตกรรมที่ต้องสนับสนุนนโยบายพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน
3. บทบาทในการเป็นองค์กรชั้นนำในการบริหารจัดการ รวมถึงการขยายบทบาทสู่ระดับภูมิภาค
4. การตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวัง และการปรับแผนงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป
5. เพื่อมุ่งพัฒนาความพร้อมการเตรียมองค์กรในโครงข่ายอัจฉริยะ (Smart grid)
6. การบริหารจัดการสินทรัพย์ขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic advantage)

1. ความพร้อมของระบบโครงข่ายไฟฟ้า เพื่อรองรับความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า รวมถึงการขยายบทบาทการวางระบบไฟฟ้าไปสู่กลุ่มประเทศ AEC
2. เป็นที่ยอมรับของสาธารณชนในความโปร่งใส และด้านคุณธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สนับสนุนต่อการขยายตัวทางธุรกิจ
3. กฟภ. มีเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในเครือข่าย และระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Core process) ที่ครอบคลุม และระบบสนับสนุนอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น SCADA GIS SAP AMR
4. การใช้ประโยชน์จากระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อร่วมมือกับพันธมิตรในการขยายโอกาสในการลงทุน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic objective)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic objective) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) ได้ระบุเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. เพื่อสร้างธรรมาภิบาล และมีความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร
2. เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า และยกระดับศักยภาพ องค์กรให้เป็นเลิศ
3. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

4. มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และการขยายธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

5. ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงานในองค์กรเพื่อให้มีความผาสุกและสภาพการเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า ตลอดจนจะทำให้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรของ PEA ซึ่งได้ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลายาวนานด้วยความมั่นคง และความมีชื่อเสียงในการดูแลบริหารกิจการที่ดี ได้รับความเชื่อถือและการยกย่อง สืบเนื่องมาจากปฏิบัติมีการประพฤติที่ดีงามในพนักงานทุกคน และได้นำมาซึ่งจรรยาบรรณที่จะใช้ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และประชาชน จัดหา และให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้า และประชาชนเป็นสำคัญ
2. ความรับผิดชอบต่อผู้เป็นเจ้าของกิจการ บริหารกิจการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของภารกิจ สนองนโยบายของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม ทำรายได้ และกำไรให้ PEA เจ้าของกิจการ และพนักงานอย่างเป็นธรรม
3. ความรับผิดชอบต่อพนักงาน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และมาตรฐานการครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี ฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความรู้สามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ และศักยภาพ พิจารณาให้คุณและโทษด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และยุติธรรม
4. ความรับผิดชอบต่อรัฐ ให้ความร่วมมือกับรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของราชการ
5. ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรม สาธารณะประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกย่องคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า และสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม
6. ความรับผิดชอบต่อการบรรลุมูลค่าประสงค์ขององค์กร มีการบริหารที่ดีให้สำคัญต่อการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในเพื่อนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

จรรยาบรรณของกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. กรรมการจะมีการปฏิบัติให้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของ PEA และนโยบายของรัฐบาล

2. คณะกรรมการ การบริหารงานจะดำเนินกิจการ โดยมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพนักงาน ตลอดจนรักษาภาพลักษณ์ของ PEA ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

3. กรรมการต้องบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และทำอย่างเต็มที่ และสุดความสามารถ ต้องมีอิสระในการตัดสินใจ วางตัวเป็นกลาง และไม่ฝักใฝ่การเมือง และจะทำเพื่อผลประโยชน์ของ PEA

4. กรรมการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการที่กระทำกับการ PEA หรือใน และกิจการที่เป็นคู่แข่งกับ PEA ทั้งนี้ไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม

5. กรรมการพึงบริหารงานโดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งผลประโยชน์ส่วนตน กับผลประโยชน์ของ PEA เพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ

6. กรรมการต้องบริหารงานด้วยความระมัดระวัง และไม่สร้างข้อผูกมัดที่อาจขัดแย้งกับของตนในภายหลัง

7. กรรมการต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว อันมิชอบจากการทำงานไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

8. กรรมการต้องไม่กระทำการใด อันมีลักษณะเป็นการเข้าไปบริหารหรือจัดการใด ๆ ในองค์กรอื่น ในลักษณะที่มีผลบั่นทอนผลประโยชน์ของ PEA หรือเอื้อประโยชน์ให้บุคคล หรือนิติบุคคลใด ๆ ไม่ว่าจะทำเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น

9. กรรมการต้องไม่นำข้อมูลของ PEA ไปใช้ในทางที่ผิด รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลลับของ PEA ต่อบุคคลภายนอก

10. กรรมการต้องตระหนัก และมีความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อการบริหารวิสัยทัศน์ประสงค์ขององค์กร และต้องให้ความมั่นใจว่ามีการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับความเสี่ยงนั้น ๆ

จรรยาบรรณของผู้บริหาร

1. ปฏิบัติหน้าที่ และให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย นโยบายของรัฐ และข้อบังคับของ PEA

2. มีการบริหารจัดการที่ดีตามนโยบายของ PEA โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รอบคอบ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ PEA

3. เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีวิจรรณญาณที่ถูกต้องเที่ยงธรรม ลดความขัดแย้ง เน้นความสามัคคีและการมีส่วนร่วม มีเมตตาธรรมรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียม และมีเหตุผล

4. บริหารทรัพยากรบุคคลด้วยการให้ผลตอบแทนตามผลงาน ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา การถ่ายทอดความรู้ และความสามารถของพนักงานอย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ประชาชน และผู้ร่วมงาน

6. ดูแลพนักงานให้มีสวัสดิภาพ และสวัสดิการในการทำงานที่ดี

7. จัดให้มีระบบบริการลูกค้าที่ดี มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบความพึงพอใจได้

8. ปลุกฝังให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณ และบทบาทหน้าที่พนักงานต้องปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีต่อ PEA

9. ปลุกฝังให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ

10. ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง และไม่ทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ PEA

11. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในองค์กร โดยการส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง และทำให้มั่นใจว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการปฏิบัติทั่วองค์กร

จรรยาบรรณของพนักงาน

1. มีทัศนคติที่ดีต่อ PEA และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่นทุ่มเท และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายของ PEA โดยถือประโยชน์ของ PEA เป็นสำคัญ

2. รักษาระเบียบ วินัย ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติตนไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเองและสังคม

3. ปฏิบัติตรงต่อเวลา

4. ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและประหยัด เพื่อประโยชน์สูงสุดของ PEA

5. มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเองทั้งงานในหน้าที่ และความรู้ทั่วไป ติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา

6. พึ่งปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน เคารพในสิทธิส่วนบุคคลและให้เกียรติผู้ร่วมงาน

7. รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีปรองดอง และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่อกิจการงานของ PEA

8. มีจิตสำนึกในการให้บริการทั้งแก่ลูกค้าภายใน และภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรมชาติด้วยความรวดเร็ว และอัธยาศัย อันดี ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และประชาชน
9. รักษาความลับและข้อมูลข่าวสารของ PEA คู่ค้า และลูกค้าอย่างเคร่งครัด ไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ PEA
10. ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง และไม่ทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ PEA
11. มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยง/ ปัจจัยเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นและทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์นำเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยง อย่างเหมาะสม

นโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. วางแผนการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมุ่งเน้นการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนากระบวนการการจัดซื้อ โดยควรมีแผนงาน โครงการ และมีตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่ชัดเจน
2. แสวงหาโอกาสในสร้างธุรกิจใหม่และการลงทุน ซึ่งควรมีหน่วยงานเชิงรุกด้าน Energy innovation เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ (Driver) ในการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมพัฒนา ด้านพลังงานไฟฟ้าในการให้บริการ และโดยกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. โดยแยกเป็นธุรกิจที่ไม่ถูกควบคุม (Unregulated business) และธุรกิจที่ถูกควบคุม (Regulated business) รวมถึงใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่แล้วควรพัฒนาธุรกิจ เช่น ยังใช้สาย Fiber optic ไม่เต็มประสิทธิภาพขององค์กร
3. ให้ความสำคัญกับลูกค้าและลูกค้าสัมพันธ์ โดยแบ่งลูกค้าเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ เมือง ประชาชน และกลุ่มอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมจาก ประชากร Generation Y มีการทำงานเชิงรุก เพื่อป้องกันการสูญเสียลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รวมทั้งตอบสนองนโยบายรัฐบาลเรื่อง Digital economy รวมถึงควรจัดทำกลยุทธ์รายกลุ่มลูกค้า
4. พัฒนาวางแผน และปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการ Power management และ Energy management
5. การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบจำหน่าย เพื่อเป็นผู้นำในระดับภูมิภาคโดยมุ่งเน้นในความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า การปรับปรุงคุณภาพ และลดอัตราการสูญเสียในระบบจำหน่าย

6. มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart grid) เช่น การวางแผน Smart meter และ Smart grid ในอนาคต เนื่องจากการผลิตกระแสไฟฟ้าเปลี่ยนรูปแบบผู้ใช้เป็นผู้ผลิตซึ่งเปลี่ยน (เปลี่ยนจาก Centralize เป็น Localize)

7. ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน โดยการบริหารสายส่งให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับพลังงานทดแทน รวมทั้งการวางแผนเรื่องพลังงานทดแทนเป็นแผนระยะยาวที่ยั่งยืน

8. เน้นการพัฒนาบุคลากรทางปัญญา ทักษะมนุษย์ และการจัดการความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งคลังสมองการเรียนรู้จากคู่สัญญา หรือ Sub contract การถ่ายทอดองค์ความรู้ไปสู่บุคลากรรุ่นต่อไป

9. ดำเนินถึงหลักบรรษัทภิบาล โดยนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร รวมทั้งสร้างความสมดุลระหว่างความสามารถในการทำกำไร และทำประโยชน์ให้สังคมตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

10. ควรเพิ่มบทบาท และยุทธศาสตร์ของ Encom ในเรื่องพลังงานทดแทน โดยให้ PEA Encom เข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการจัดสรรสัดส่วนระหว่างการใช้พลังงานทดแทน และพลังงานหลักที่ชัดเจนรวมถึงการจัดทำ Business model ที่มีการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในธุรกิจใหม่ที่ต้องมีการกำหนดบทบาทให้ชัดเจนว่า Encom จะดำเนินธุรกิจในด้านใดบ้าง

นโยบายด้านการบริการ

ภารกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้น และมีเป้าหมายสูงสุด คือ การให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพ และเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการดำเนินการ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวก และรวดเร็ว เช่น การเปิดบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดปทุมธานี ชำระค่าไฟฟ้าได้ที่จะรับจ่ายเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสัญลักษณ์ Pay point อาทิเช่น ร้านเว็ลด์มีเดีย เอเอ็มพีเอ็ม บีเอ็ม ปตท. ห้างเซ็นทรัล ห้างเซฟเซ็นเตอร์ และอื่น ๆ

2. การเปิดบริการช่วงพักกลางวันทั่วประเทศ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าทั่วประเทศได้ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีช่วงพักกลางวัน การบริการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในพื้นที่ที่มีระบบจำหน่ายอยู่แล้ว การบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง มีหน่วยรับแก้ไขกระแสไฟฟ้าประจำอยู่ที่สำนักงานการไฟฟ้าใกล้บ้านท่าน

3. การบริการเสริมหลังติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ เช่น การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงงาน เช่น หม้อแปลง รีเลย์ สวิตช์เกียร์ การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า บริการ

ฉนวนครอบสายไฟฟ้าและฉนวนครอบลูกถ้วยแรงสูง บริการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้า บริการ เปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟฟ้า

4. การบริการเสริมพิเศษ จัดหน่วยเคลื่อนที่ในวันหยุดทำงานราชการหรือโอกาสพิเศษ เพื่อให้บริการรับเครื่องขอใช้ไฟ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด ปลอดภัย เพิ่มความมั่นคงให้แก่ระบบไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ใช้ไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ตลอดจนมีกระแสไฟฟ้าจ่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องและเพียงพอ ได้มีการดำเนินการ ดังนี้

- 4.1 สร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่ม เพื่อลดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟกระพริบและไฟฟ้าดับ
- 4.2 ปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้า ให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น
- 4.3 วางแผนจัดทำโครงการติดตั้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อลดระยะเวลากระแสไฟฟ้าขัดข้อง

5. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ได้จัดทำศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารบริการประชาชน ที่สำนักงานกลางกรุงเทพฯ และในปี พ.ศ. 2543-2544 จะขยายศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารนี้ไปยังสำนักงานการไฟฟ้าเขต 12 แห่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด และอำเภอทั่วประเทศ

ความเป็นมาของมาตรฐานการบริการ

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 ได้มีมติเห็นชอบตามมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย โดยเห็นชอบมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตลอดจนแนวทางการกำกับดูแล โดยมาตรฐานคุณภาพบริการดังกล่าวได้มีการกำหนดค่าปรับที่การไฟฟ้าจะต้องจ่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้ โดยค่าปรับจะอยู่ระหว่าง 50-2,000 บาท ทั้งนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2543 เป็นต้นไป

มาตรฐานการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เนื่องจากกิจการจำหน่ายไฟฟ้าเป็นกิจการผูกขาด ดังนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้า หากไม่มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการแล้ว การไฟฟ้าอาจใช้วิธีลดคุณภาพบริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ดังนั้น ในการกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลทั้งด้านราคา และมาตรฐานคุณภาพบริการควบคู่กัน มาตรฐานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้นั้น คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 ให้กำหนดเป็นมาตรฐานบริการไว้สำหรับอ้างอิง สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical standards)
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards)
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed standards)

1. มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical standards) ประกอบด้วย มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า มาตรฐานการจ่ายไฟฟ้า และมาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.1 มาตรฐานของแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดัน 115 เควี

1.1.1.1 กรณีจ่ายไฟปกติระดับแรงดัน ต่ำสุด 109.2 เควี. สูงสุด 120.7 เควี.

1.1.1.2 กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินระดับแรงดัน ต่ำสุด 103.5 เควี. สูงสุด 126.5 เควี.

1.1.2 แรงดัน 33 เควี

1.1.2.1 กรณีจ่ายไฟปกติระดับแรงดัน ต่ำสุด 31.3 เควี. สูงสุด 34.7 เควี.

1.1.2.2 กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินระดับแรงดัน ต่ำสุด 29.7 เควี. สูงสุด 36.3 เควี.

1.1.3 แรงดัน 22 เควี

1.1.3.1 กรณีจ่ายไฟปกติระดับแรงดัน ต่ำสุด 20.9 เควี สูงสุด 23.1 เควี.

1.1.3.2 กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินระดับแรงดัน ต่ำสุด 19.8 เควี สูงสุด 24.2 เควี.

1.1.4 แรงดัน 220 โวลต์

1.1.4.1 กรณีจ่ายไฟปกติระดับแรงดัน ต่ำสุด 200 โวลต์ สูงสุด 240 โวลต์

1.1.4.2 กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินระดับแรงดัน ต่ำสุด 200 โวลต์ สูงสุด 240 โวลต์

1.1.5 แรงดัน 380 โวลต์

1.1.5.1 กรณีจ่ายไฟปกติระดับแรงดัน ต่ำสุด 342 โวลต์ สูงสุด 418 โวลต์

1.1.5.2 กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินระดับแรงดัน ต่ำสุด 342 โวลต์ สูงสุด 418 โวลต์

1.2 มาตรฐานของความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า

1.2.1 ดัชนีจำนวนค่าไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

1.2.1.1 เขตเมือง (เทศบาล) 13.70 ครั้ง/ปี/ ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.1.2 เขตอุตสาหกรรม 4.95 ครั้ง/ปี/ ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.1.3 เขตชนบท 21.28 ครั้ง/ปี/ ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งราย ค่าเฉลี่ย 18.85 ครั้ง/ปี/

ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.2 ดัชนีค่าระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

1.2.2.1 เขตเมือง (เทศบาล) 884 นาที/ปี/ ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.2.2 เขตอุตสาหกรรม 324 นาที/ปี/ ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

1.2.2.3 เขตชนบท 1,615 นาที/ปี/ ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งรายค่าเฉลี่ย 1,496 นาที/ปี/

ต่อผู้ใช้ไฟหนึ่งราย

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) ประกอบด้วย การจ่ายไฟฟ้าคืน หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ไบแรงนี้ค่าไฟฟ้า และการตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 การจ่ายไฟคืนระบบหลังจากไฟฟ้าขัดข้อง สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง ร้อยละ 90 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีเหตุสุดวิสัย อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

2.2 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ภายใน 6 เดือน ร้อยละ 80 นับจากเวลาที่ได้รับการร้องเรียน

2.3 การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

2.3.1 สามารถอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25

2.3.2 สามารถอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100

2.4 ไบแรงนี้ค่าไฟฟ้า สามารถส่งไบแรงนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 90

2.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมด หลังจากได้รับคำร้อง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed standard of performance) ประกอบด้วย คุณภาพไฟฟ้า ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข และระยะเวลาต่อการกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟ โดยมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันนี้ มีบทลงโทษโดยคิดเป็นค่าปรับที่ การไฟฟ้าจะต้องจ่ายให้ผู้ใช้ไฟในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้ กล่าวคือ หากการไฟฟ้าไม่สามารถปฏิบัติได้ จะต้องจ่ายค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟโดยค่าปรับจะอยู่ระหว่าง 50-2,000 บาท

3.1 คุณภาพระบบไฟฟ้า

3.1.1 การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned outage) ต้องแจ้งการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ โดยจะแจ้งให้ทราบทางวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือ ประกาศให้ทราบบริเวณที่จะปฏิบัติงาน ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน กฟภ. จ่ายค่าปรับครั้งละ 200 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดตั้งแต่ 300 KVA. ขึ้นไป

3.1.2 การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งเหตุ ยกเว้นกรณีเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า กฟภ. จ่ายค่าปรับครั้งละ 200 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตเทศบาล และผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอุตสาหกรรมที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 300 KVA. ขึ้นไป

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ไม่ต้องดำเนินการสายนอก

3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) เขตชุมชนเทศบาล จะติดตั้งภายใน 2 วันทำการ และนอกเขตชุมชนติดตั้งภายใน 5 วันทำการ กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า 30 แอมแปร์ 3 เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) เขตชุมชนเทศบาลจะติดตั้งภายใน 2 วันทำการนอกเขตชุมชนจะติดตั้งภายใน 5 วันทำการ กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท

3.2.2 ระบบแรงดันสูง 22/ 33 เควี. มีหม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ. จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ กฟภ. จ่ายค่าปรับเป็นต่อวัน วันละ 200 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 2,000 บาท และหม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. และจะดำเนินการภายใน 55 วันทำการ กฟภ. จ่ายค่าปรับเป็นต่อวัน วันละ 200 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 2,000 บาท

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

3.3.1 การโอน-เปลี่ยนชื่อพันรับบัตร ของการใช้ไฟฟ้าจะดำเนินการภายใน 30 วันทำการ กฟภ. จ่ายค่าปรับในวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท

3.3.2 การย้ายคืนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้าจะดำเนินการภายใน 20 วันทำการ กฟภ. จ่ายค่าปรับในวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับแรงดันไฟตก และไฟกระพริบ กฟภ. จะเข้าพบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ กฟภ. จะจ่ายค่าปรับในวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ รับเงินค่าไฟฟ้า และการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า จะเข้าดำเนินการตรวจสอบหรือเข้าพบติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ กฟภ. และจะจ่ายค่าปรับในวันละ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท

3.4 ระยะเวลากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า และเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า (จะนับในวันถัดไป ที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินได้ตามเงื่อนไข)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 30 KW ในเขตชุมชนเทศบาล ภายใน 1 วัน
ทำการ กฟภ. จ่ายค่าปรับวันละ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญญา มูลเมือง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัด เชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 325 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง ทั่วไป รายได้ต่อเดือนไม่เกินหรือเท่ากับ 10,000 บาท เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ ภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ครั้งนี้ คือ แจ้งเอกสารหาย วันที่มาใช้บริการ จันทร์-ศุกร์ เวลาที่มาใช้บริการ 08.01-12.00 น. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสถานีตำรวจภูผิงคราชนิเวศน์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับ คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจถึง ความเดือดร้อนของท่าน ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลแก่ท่านเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการเข้าถึงจิตใจ ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่มีความเข้าใจถึง ความต้องการของท่านอย่างชัดเจน ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่รับแจ้งความร้อนทุกข์ มีความสะอาดสะดวกสบาย อากาศถ่ายเทสะดวก และมีการตกแต่งที่สวยงาม

หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำของ

ธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา เฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ที่ใช้บริการมากที่สุดคือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา 1-3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตาม ลำดับ

ทองสุกศรี วงศ์โสภ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่เคยมารับบริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ที่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการนอกสถานที่ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งในการวัดความพึงพอใจจะใช้การประเมินความคาดหวังและการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน คือ สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการ ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า การรับประกันและความเชื่อมั่นจากการบริการและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน คือ (t-test) ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยที่ใช้ไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจทุกด้าน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการผลการศึกษพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ การรับประกันความมั่นใจ ไว้วางใจ และความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า และมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน คือ สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการได้รับบริการจริง พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันแต่ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับจริงภาพรวมความแตกต่างกันในทุกด้าน มีเพียงปัจจัยย่อย 4 ปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน คือ 1) พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า 2) สำนักงานจัดเตรียมเครื่องมือไว้บริการขณะนั่งรอ 3) เมื่อมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี และ 4) พนักงานมีความเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ที่ใช้บริการในสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีจำนวนทั้งหมด 246 คน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับในการเปรียบเทียบระดับความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยจะกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในทางด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และได้ทำการประเมินผลในการทดสอบสมมติฐาน จะพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อาชีพ อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่มีความแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยตั้งวัตถุประสงค์เพื่อที่จะดำเนินการศึกษาหาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ และใช้กลุ่มตัวอย่างในการทดสอบ จำนวน 385 ตัวอย่าง ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลที่ได้จากการได้ทดสอบ และศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการบริการที่มีความเป็นรูปธรรม มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับสูงสุดระดับมากที่สุด และอันดับรองลงมา คือ ในด้านการตอบสนองต่อในผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการความพึงพอใจจะอยู่ในระดับสูง ผลจากการนำข้อมูลไปทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งได้จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Hashim, Anam, Uzma and Aisha (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ของลูกค้าที่มีต่อการรับรู้คุณค่าในการธนาคารของประเทศปากีสถาน (Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan) จากการศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่สำรวจคุณภาพบริการผลกระทบของความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ในองค์กรต่อการรับรู้คุณค่าของผู้รับบริการในภาคการธนาคารของประเทศปากีสถาน และได้พัฒนาแบบจำลองขึ้นเพื่อที่จะนำมาเก็บผลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่มีอยู่ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการแจกผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน จาก 5 เมืองใหญ่ของปากีสถาน ใช้สถิติ Correlation

และ Regression ในการประมาณการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และหาขอบเขตของตัวแปรอิสระ มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพ บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก การวิเคราะห์ผลลัพท์คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า มีผลกระทบต่อรับรู้คุณค่าของลูกค้าในระดับมาก และภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นมีผลกระทบต่อรับรู้คุณค่าของลูกค้า

Rahim, Amjad and Yomna (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าของสายการบินสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์: การสืบสวนเชิงประจักษ์ (Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์จะศึกษาความเชื่อมโยงในด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า คาดหวังของลูกค้า และความจงรักภักดีต่อแบรนด์ในสายการบินดูไบ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการในขั้นต้นได้ถูกระบุให้ใช้เค้าโครง SERVQUAL ที่ได้มีการปรับแต่งข้อมูลเพื่อความเหมาะสมในด้านคุณภาพบริการ จากนั้นก็นำมาใช้ในการวัดประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดีต่อตราสินค้า การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและมีการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม จำนวน 253 ตัวอย่าง โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลการจำลองสมการ โครงสร้างที่แสดงให้เห็นว่า การรับรู้คุณค่าคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ตราสินค้านั้น มีผลกระทบในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสามารถนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าอย่างมีนัยสำคัญ

Leaniz and Bosque (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และชื่อเสียงในฐานะตัวผลักดันให้เกิดความภักดีของลูกค้า (Corporate image and reputation as drivers of customer loyalty) จากการศึกษาแสดงผลให้เห็นว่าที่ภาพลักษณ์และชื่อเสียงนั้น สามารถนำลูกค้าไปสู่ความจงรักภักดีได้ แต่อย่างไรก็ตามหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีอิทธิพลของโครงสร้างสนับสนุนความจงรักภักดียังมีน้อย การศึกษาครั้งนี้มีการทดสอบการมีอิทธิพลของภาพลักษณ์ ซึ่งประกอบด้วยด้านอารมณ์ ด้านหน้าที่ และการมีอิทธิพลของชื่อเสียงในด้านการทำงาน และรูปแบบสมการโครงสร้าง อารมณ์ ได้รับการพัฒนาเพื่อนำมาทดสอบสมมติฐานในการวิจัยการศึกษาได้ทำการทดสอบโดยผู้บริโภควิสเปนที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูล ผลการทดสอบชี้ให้เห็นว่าภาพลักษณ์ในด้านการงานและอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกที่ส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์กร ในทำนองเดียวกันชื่อเสียงขององค์กรก็จะมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า การศึกษาวิจัยในครั้งนี้อาจช่วยให้ผู้บริหารได้จัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ภาพลักษณ์องค์กรและชื่อเสียงซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการเสริมสร้างความภักดีของลูกค้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) จะใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้มีวิธีการศึกษาและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนทั้งสิ้น 20,092 ครัวเรือน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร, 2559)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ Yamane (1967 อ้างถึงใน สุทฤษฎี ศรีไสย์, 2551) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05

สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

$$n = \frac{20,092}{1+ 20,092 (0.05)^2}$$

$$n = 399.98$$

ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 399.98 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้รวมเป็นจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และข้อบกพร่องของข้อคำถาม มีการทำการปรับปรุงให้มีความถูกต้องมากขึ้นแล้ว จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยในแบบสอบถามมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Check list) โดยใช้ Nominal scale และ Ordinal scale เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended questionnaire) จำนวน 5 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (Rating scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยใช้ (Rating scale)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 3-4 ของแบบสอบถามใช้มาตราวัดแบบ Likert's scale ซึ่งเป็นจะคำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ในการวิเคราะห์ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน

ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พอใจมาก
- 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พอใจน้อย
- 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถาม โดยใช้การแปลผลคะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่าของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

- 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด
- 1.51-2.50 หมายถึง น้อย
- 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง
- 3.51-4.50 หมายถึง มาก
- 4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะมีการใช้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary date) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากวารสารสิ่งพิมพ์ หนังสือ และเอกสารตีพิมพ์เผยแพร่ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยได้มีการเก็บแบบสอบถามรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีการเลือกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างมาตอบแบบตามสะดวก (Convenient sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการในสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ให้ครบตามจำนวนรวม 400 คน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากในสิ่งพิมพ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เอกสาร หนังสือ บทความ ตำราทางวิชาการ รายงาน สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความถูกต้อง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงครั้งสุดท้าย เพื่อนำไปพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลแล้วทำการลงรหัส (Coding) หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์โดยประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทำการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถแยกผลของการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกรอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งแบ่งการทดสอบตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับกรอบการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ใช้สถิติ Independent sample t-test ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD)

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ใช้สถิติ One-way ANOVA F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD)

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการ มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ใช้สถิติ Multiple linear regression

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ แล้วประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS วิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t หรือ t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F หรือ F-distribution
df	แทน ค่าองศาของควมอิสระ (Degree of freedom)
P-value	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Adjust R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
*	แทน ค่าความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig.	แทน ค่าสถิติที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Significances)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	213	53.25
หญิง	187	46.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	186	46.50
31-40 ปี	107	26.75
41-50 ปี	63	15.75
มากกว่า 50 ปี	44	11.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	57.00
ปริญญาตรี	140	35.00
สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท/ เดือน	175	43.75
10,001-20,000 บาท/ เดือน	93	23.25
20,001-30,000 บาท/ เดือน	72	18.00
30,001-40,000 บาท/ เดือน	47	11.75
40,001-50,000 บาท/ เดือน	8	2.00
ตั้งแต่ 50,001 บาท/ เดือนขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000บาท/ เดือน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท/ เดือน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท/ เดือน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท/ เดือน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

40,001-50,000บาท/ เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 50,001 บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	17.00
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท	61	15.25
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	66	16.50
เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	138	34.50
แม่บ้าน/ ว่างงาน	29	7.25
นักเรียน/ นักศึกษา	38	9.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาประกอบอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และประกอบอาชีพแม่บ้าน/ ว่างงาน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตารางที่ 4-6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามจุดประสงค์ในการมาขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	174	43.50
ชำระค่าไฟฟ้า	152	38.00
ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	43	10.75
เพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า	31	7.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะขอใช้บริการประเภทแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาจะขอใช้บริการประเภทชำระค่าไฟฟ้า จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาจะขอใช้บริการประเภทขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และจะขอใช้บริการประเภทเพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามวันที่มาติดต่อขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

วันที่มาติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์-ศุกร์	339	84.75
วันเสาร์-อาทิตย์	61	15.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมาขอใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.75 รองลงมาจะมาขอใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในเวลาราชการ 08.30-16.30 น.	233	58.25
นอกเวลาราชการ 16.30-08.30 น.	108	27.00
วันเสาร์-อาทิตย์/ วันหยุดราชการ	59	14.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมาขอใช้บริการช่วงเวลาในเวลาราชการ 08.30-16.30 น. จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาจะมาขอใช้บริการช่วงเวลานอกเวลาราชการ 16.30-08.30 น. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมาขอใช้บริการช่วงเวลา วันเสาร์-อาทิตย์/ วันหยุดราชการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม จำแนกตามความถี่ในการขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ความถี่ในการขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	81	20.25
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	121	30.25
เดือนละ 2-3 ครั้ง	75	18.75
เดือนละ 1 ครั้ง	123	30.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการขอใช้บริการอยู่ในเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาความถี่ในการขอใช้บริการอยู่ในสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาความถี่ในการขอใช้บริการอยู่ในสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และความถี่ในการขอใช้บริการอยู่ในเดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4-10 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
1. ด้านการให้บริการทั่วไป	3.40	0.56	ปานกลาง
2. ด้านงานเทคนิค	3.48	0.54	ปานกลาง
3. ด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า	3.38	0.51	ปานกลาง
รวม	3.42	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการให้บริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.56 มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง ด้านงานเทคนิค มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.48 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.54 มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง ด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ (\bar{X}) เท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.51 มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-11 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป

ด้านการให้บริการทั่วไป	\bar{X}	SD	ระดับ
1. พนักงานผู้ให้บริการ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเมื่อมีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง แรงดันไฟฟ้าตก แรงดันไฟฟ้าเกิน	3.46	1.21	ปานกลาง
2. การไฟฟ้ามีจำนวนครั้ง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในเกณฑ์ที่การไฟฟ้ากำหนด	3.50	1.08	ปานกลาง
3. พนักงานผู้ให้บริการ รับฟังปัญหาข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.30	1.12	ปานกลาง
4. พนักงานมีการจดหน่วย พิมพ์บิลแจ้งค่าใช้ไฟฟ้า ได้ถูกต้อง และแม่นยำ	3.57	0.99	มาก
5. การไฟฟ้ามีระยะเวลาเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่เหมาะสม	3.66	0.96	มาก
6. การไฟฟ้ามีการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เช่น การตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ อย่างสม่ำเสมอ	3.55	1.03	มาก
7. การไฟฟ้ามีการบริการเข้าที่ครอบฉนวนไฟฟ้าแรงสูง ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.48	1.03	ปานกลาง
8. การไฟฟ้ามีการบริการซ่อมหม้อแปลงให้กับทรัพย์สินผู้ใช้ไฟฟ้า	3.31	1.08	ปานกลาง
9. การไฟฟ้ามีการบริการทำความสะอาด และบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าสูง 22-115 เควี. ให้ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟฟ้า	3.25	1.13	ปานกลาง
10. การไฟฟ้ามีการบริการเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.28	1.14	ปานกลาง
11. การไฟฟ้ามีการบริการเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.18	1.12	ปานกลาง

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ด้านการให้บริการทั่วไป	\bar{X}	SD	ระดับ
12. การไฟฟ้าเตรียมความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เพื่อความเพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มิเตอร์	3.31	1.12	ปานกลาง
รวม	3.40	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเมื่อมีกระแสไฟฟ้าขัดข้องแรงดันไฟฟ้าตก แรงดันไฟฟ้าเกิน อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.46 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.21 การไฟฟ้ามีจำนวนครั้งระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับ ไฟดับเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในเกณฑ์ที่การไฟฟ้ากำหนด อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.08 พนักงานผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ท่านทราบเพื่อป้องกันกรณีมีแรงดันไฟฟ้าตก แรงดันไฟฟ้าเกิน อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.12 พนักงานผู้ให้บริการรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.57 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.99 พนักงานมีการจดหน่วย พิมพ์บิลแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้องและแม่นยำ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.66 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.96 การไฟฟ้ามีระยะเวลาเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.55 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.03 การไฟฟ้ามีการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เช่น การตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.48 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.03 การไฟฟ้ามีการบริการเข้าที่ครอบฉนวนไฟฟ้าแรงสูงให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.31 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.08 การไฟฟ้ามีการบริการซ่อมหม้อแปลงให้กับทรัพย์สินผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.25 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.13 การไฟฟ้ามีการบริการทำความสะอาดและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าสูง 22-115 เควี. ให้ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับ

ปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.28 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.14 การไฟฟ้า มีการบริการเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.18 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.12 การไฟฟ้าเตรียมความพร้อมของพัสดุอุปกรณ์ เพื่อความเพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มิเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.31 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.12

ตารางที่ 4-12 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานเทคนิค

ด้านงานเทคนิค	\bar{X}	SD	ระดับ
1. พนักงานผู้ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แจ้ง ข่าวสารให้ท่านทราบเพื่อป้องกัน กรณีมีแรงดัน ไฟฟ้าตก และไฟฟ้าเกิน	3.29	1.16	ปานกลาง
2. พนักงานผู้ให้บริการ ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้า และบริการในด้านต่าง ๆ ให้ท่านทราบ	3.42	1.07	ปานกลาง
3. การไฟฟ้ามีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อ แก้ปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องปัญหา แรงดัน ไฟฟ้าตก และแรงดัน ไฟฟ้าเกิน ได้อย่างเหมาะสม	3.45	1.15	ปานกลาง
4. พนักงานได้ตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์ ไฟฟ้า เช่น มิเตอร์ หม้อแปลง สายไฟ และ ภายในบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.44	1.08	ปานกลาง
5. พนักงานได้ตรวจสอบมาตรฐานของการติดตั้ง และการตั้งค่าอุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.52	1.05	มาก
6. พนักงานได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พนักงานใช้งานแก้ไขระบบไฟฟ้า ให้พร้อมใช้งานเสมอ	3.66	1.12	มาก
7. จำนวนพนักงาน และยานพาหนะที่ใช้ใน การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.42	1.16	ปานกลาง

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ด้านงานเทคนิค	\bar{X}	SD	ระดับ
8. พนักงานได้ตรวจสอบ ความเหมาะสมของ ตำแหน่งในการจ่ายไฟฟ้า เข้าระบบปกติ ได้อย่างถูกต้อง	3.59	0.96	มาก
9. พนักงานได้ตรวจสอบ ความถูกต้องในการ คิดค่ากระแสไฟฟ้า ก่อนแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า	3.51	1.03	มาก
รวม	3.48	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านงานเทคนิค มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.48 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ท่านทราบ เพื่อป้องกันกรณีมีแรงดันไฟฟ้าตก และไฟฟ้าเกิน อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.29 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.16 พนักงานผู้ให้บริการให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าและบริการในด้านต่าง ๆ ให้ท่านทราบ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.07 การไฟฟ้ามีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแก้ปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก และแรงดันไฟฟ้าเกินได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.45 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.15 พนักงานได้ตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น มิเตอร์ หม้อแปลง สายไฟ และภายในบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.44 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.08 พนักงานได้ตรวจสอบมาตรฐานของการติดตั้งและการตั้งค่าอุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่ายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.52 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.05 พนักงานได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พนักงานใช้งานแก่ในระบบไฟฟ้าให้พร้อมใช้งานเสมอ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.66 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.12 จำนวนพนักงาน และยานพาหนะที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.16 พนักงานได้ตรวจสอบ

ความเหมาะสมของตำแหน่งในการจ่ายไฟฟ้าเข้าระบบปกติได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.59 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.96 พนักงานได้ตรวจสอบความถูกต้องในการคิดค่ากระแสไฟฟ้าก่อนแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.51 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.03

ตารางที่ 4-13 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า

ด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า	\bar{X}	SD	ระดับ
1. พนักงานผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการขอใช้ไฟฟ้าเบื้องต้นให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.40	1.12	ปานกลาง
2. พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า และขยายเขตระบบไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว	3.43	1.10	ปานกลาง
3. พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการสำรวจประมาณการขยายเขตระบบไฟฟ้า ได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้	3.40	1.11	ปานกลาง
4. พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการขั้นตอนการเปลี่ยนชื่อ การใช้ไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว	3.38	1.12	ปานกลาง
5. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการจ่ายคืนเงินค่าประกันได้ตามได้อย่างรวดเร็ว	3.31	1.09	ปานกลาง
6. พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน และตอบข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว	3.34	1.14	ปานกลาง
7. พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟ ได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้	3.35	1.14	ปานกลาง
8. พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว	3.33	1.18	ปานกลาง
9. พนักงานผู้ให้บริการได้ดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้า และติดตั้งหม้อแปลงได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้	3.33	1.02	ปานกลาง

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า	\bar{X}	SD	ระดับ
10. การไฟฟ้ามีระยะเวลาดำเนินเรื่องการติดตั้งมิเตอร์ได้เหมาะสม และได้ตามที่กำหนดตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้	3.57	1.17	มาก
รวม	3.38	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.38 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการขอใช้ไฟฟ้าเบื้องต้นให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.12 พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและขยายเขตระบบไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.43 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.10 พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการสำรวจประมาณการขยายเขตระบบไฟฟ้าได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.11 พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการขั้นตอนการเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.38 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.12 พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการจ่ายเงินค่าประกันได้รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.31 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.09 พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและตอบข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.34 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.14 พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกจ่ายไฟได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.14 พนักงานผู้ให้บริการดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.33 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.18 พนักงานผู้ให้บริการได้ดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้าและติดตั้งหม้อแปลงได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.33 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.02 การไฟฟ้า

มีระยะเวลาดำเนินการเรื่องการติดตั้งมิเตอร์ได้เหมาะสมและได้ตามที่กำหนดตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.57 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.17

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตารางที่ 4-14 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า	3.52	0.69	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	3.37	0.66	ปานกลาง
3. ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	3.57	0.69	มาก
4. ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก	3.62	0.57	มาก
รวม	3.52	0.48	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.52 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณา เป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.69 ด้านกระบวนการให้บริการ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.66 ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.69 การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.62 ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.57

ตารางที่ 4-15 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า

ด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การไฟฟ้ามีการจ่ายแรงดันไฟฟ้าที่มีความเสถียร และมีความสม่ำเสมอให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	3.49	1.17	ปานกลาง
2. อุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้ามีสภาพ ที่พร้อมใช้งานเพื่อบริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตลอดเวลา	3.58	0.94	มาก
3. ระบบการจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้า มีความปลอดภัย มีความเชื่อถือได้	3.57	0.97	มาก
4. การไฟฟ้ามีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซม ได้อย่างรวดเร็ว ราบรื่น	3.50	1.09	ปานกลาง
5. พนักงานให้บริการสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับ ระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยเกิดข้อผิดพลาด น้อยที่สุด	3.46	1.13	ปานกลาง
รวม	3.52	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.52 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า การไฟฟ้ามีการจ่ายแรงดันไฟฟ้าที่มีความเสถียรและมีความสม่ำเสมอให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.17 อุปกรณ์ในระบบจำหน่ายของการไฟฟ้ามีสภาพที่พร้อมใช้งานเพื่อบริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตลอดเวลา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.94 ระบบการจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้ามีความปลอดภัย มีความเชื่อถือได้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.97 การไฟฟ้ามีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องและซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วราบรื่น ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.09 พนักงานให้บริการสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.13

ตารางที่ 4-16 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การไฟฟ้ามีการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ การบริการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ	3.38	1.11	ปานกลาง
2. การไฟฟ้ามีความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละด้าน	3.42	1.07	ปานกลาง
3. การไฟฟ้ามีความรวดเร็วในการบริการแต่ละขั้นตอนการติดต่อของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.33	1.08	ปานกลาง
4. การไฟฟ้าใช้แบบฟอร์มขอรับบริการสั้น กระชับ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.37	1.08	ปานกลาง
5. การไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความสะดวก และมีความทันสมัย	3.35	1.11	ปานกลาง
รวม	3.37	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในภาพรวม ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.37 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า การไฟฟ้ามีการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การบริการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.11 การไฟฟ้ามีความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.07 การไฟฟ้ามีความรวดเร็วในการบริการ แต่ละขั้นตอนการติดต่อของผู้ใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.08 การไฟฟ้าใช้แบบฟอร์มขอรับบริการสั้นกระชับ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าใจได้ง่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.08 การไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความสะดวกและมีความทันสมัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.11

ตารางที่ 4-17 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ด้านราคาและค่าธรรมเนียมนในการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การไฟฟ้าคิดอัตราค่าไฟฟ้าได้ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.51	1.08	มาก
2. การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมิเตอร์การขอขยายเขตระบบไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.60	0.99	มาก
3. การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.72	1.11	มาก
4. การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และหักผ่านธนาคารให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.44	1.21	ปานกลาง
5. การไฟฟ้าคิดค่าปรับการชำระเงินที่ช้ากว่ากำหนดให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.58	1.04	มาก
รวม	3.57	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในภาพรวมของปัจจัยด้านราคาและค่าธรรมเนียมนในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.57 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า การไฟฟ้าคิดอัตราค่าไฟฟ้าได้ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.51 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.08 การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมิเตอร์การขอขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.60 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.99 การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.11 การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และหักผ่านธนาคารให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.21 การไฟฟ้า

คิดค่าปรับการชำระเงินที่ช้ากว่ากำหนดให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.04

ตารางที่ 4-18 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การไฟฟ้ามีทำเลที่ตั้งของสำนักงาน เพื่อบริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อบริการสามารถไปมาได้สะดวก	3.65	1.04	มาก
2. การไฟฟ้ามีสถานที่จอดรถที่พอเพียงเพื่อให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อบริการ	3.63	1.04	มาก
3. การไฟฟ้ามีสถานที่นั่งพัก สำหรับผู้มาติดต่อบริการในด้านต่าง ๆ	3.58	0.97	มาก
4. การไฟฟ้ามีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า	3.56	1.00	มาก
5. การไฟฟ้ามีห้องน้ำที่สะอาด สะดวก ไว้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า	3.68	1.13	มาก
รวม	3.62	0.57	มาก

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในภาพรวมของปัจจัยด้านสถานที่การอำนวยความสะดวกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (SD) เท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า การไฟฟ้ามีทำเลที่ตั้งของสำนักงานเพื่อบริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อบริการสามารถไปมาได้สะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.65 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.04 การไฟฟ้ามีสถานที่จอดรถที่พอเพียงเพื่อให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.63 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.04 การไฟฟ้ามีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อบริการในด้านต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.58 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.97 การไฟฟ้ามีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.56 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.00 การไฟฟ้ามีห้องน้ำ

ที่สะอาด สะดวก ไร้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.68 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 1.13

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ใช้สถิติ Independent-samples t-test และ One-way ANOVA

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 เปรียบเทียบระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	231	3.52	0.50	-0.09	0.93
หญิง	187	3.52	0.46		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.52 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.52

จากการทดสอบด้วยวิธี Independent-samples t-test พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.93 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-20 เปรียบเทียบระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
20-30 ปี	186	3.41	0.47	5.71**	0.00
31-40 ปี	107	3.59	0.50		
41-50 ปี	63	3.61	0.48		
มากกว่า 50 ปี	44	3.64	0.36		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้
บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ
20-30 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.41 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.59 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี
มีค่าเฉลี่ย 3.61 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.64

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00
ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี
อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร
จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบ
เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่า
ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4-21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20-30 ปี	3.41		-0.18** (0.00)	-0.19** (0.00)	-2.22** (0.00)
31-40 ปี	3.85			-0.01 (0.84)	-0.04 (0.59)
41-50 ปี	3.52				-0.03 (0.75)
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.66				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 3 คู่ ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 เปรียบเทียบระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	228	3.44	0.53	7.00**	0.00
ปริญญาตรี	140	3.61	0.38		
สูงกว่าปริญญาตรี	32	3.64	0.29		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.44 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.61 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.64

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญตรี	ปริญญตรี	สูงกว่า ปริญญตรี
ต่ำกว่าปริญญตรี	3.44		-0.17** (0.00)	-0.20* (0.02)
ปริญญตรี	3.61			-0.03 (0.74)
สูงกว่าปริญญตรี	3.64			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 คู่ ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญตรี มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญตรี มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ไม่เกิน 10,000 บาท/ เดือน	175	3.41	0.52	3.61**	0.00
10,001-20,000 บาท/ เดือน	93	3.63	0.51		
20,001-30,000 บาท/ เดือน	72	3.59	0.33		
30,001-40,000 บาท/ เดือน	47	3.58	0.41		
40,001-50,000 บาท/ เดือน	8	3.63	0.21		
ตั้งแต่ 50,001 บาท/ เดือนขึ้นไป	5	3.49	0.29		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท/ เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.41 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท/ เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.63 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท/ เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.59 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท/ เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.58 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท/ เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.63 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 บาท/ เดือนขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.49

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน	10,001-20,000 บาท/เดือน	20,001-30,000 บาท/เดือน	30,001-40,000 บาท/เดือน	40,001-50,000 บาท/เดือน	ตั้งแต่ 50,001 บาท/เดือน
ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน	3.41		-0.22** (0.00)	-0.19** (0.00)	-0.17* (0.03)	-0.22 (0.19)	-0.28 (0.70)
10,001-20,000 บาท/เดือน	3.63			0.04 (0.62)	0.05 (0.53)	0.00 (0.99)	0.14 (0.52)
20,001-30,000 บาท/เดือน	3.59				0.02 (0.85)	-0.04 (0.83)	-0.10 (0.64)
30,001-40,000 บาท/เดือน	3.58					-0.05 (0.76)	0.09 (0.69)
40,001-50,000 บาท/เดือน	3.63						0.14 (0.60)
ตั้งแต่ 50,001 บาท/เดือน	3.49						

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 3 คู่ ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท/เดือน พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท/เดือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท/เดือน พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท/เดือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท/เดือน พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท/เดือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

5. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 เปรียบเทียบอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	82	3.56	0.51	3.98**	0.00
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท	๒๖	3.68	0.44		
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	66	3.56	0.46		
เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	138	3.39	0.47		
แม่บ้าน/ ว่างาน	29	3.58	0.38		
นักเรียน/ นักศึกษา	38	3.54	0.49		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.56 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.68 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีค่าเฉลี่ย 3.56 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกร/

รับจ้างทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.39 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแม่บ้าน/ ว่างาน มีค่าเฉลี่ย 3.58 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.58

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ ลูกจ้าง บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกร/ รับจ้าง ทั่วไป	แม่บ้าน/ ว่างงาน	นักเรียน/ นักศึกษา
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.81	-0.12 (0.14)	0.00 (1.00)	0.17** (0.01)	-0.02 (0.82)	0.02 (0.86)	
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท	3.69		0.12 (0.14)	0.29** (0.00)	0.10 (0.36)	0.14 (0.16)	
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.63			0.17** (0.01)	-0.02 (0.82)	0.02 (0.86)	
เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป	4.02				-0.20* (0.04)	-0.16 (0.07)	
แม่บ้าน/ ว่างงาน	3.66					0.04 (0.72)	
นักเรียน/ นักศึกษา	3.70						

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 4 คู่ ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัท มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแม่บ้าน/ว่างงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ใช้สถิติ One-way ANOVA F-test

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-28 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามประเภทการขอใช้บริการ

ประเภทการขอใช้บริการ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	174	3.47	0.40	6.22**	0.00
ชำระค่าไฟฟ้า	152	3.64	0.53		
ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	43	3.34	0.45		
เพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า	31	3.43	0.50		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประเภทการขอใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างการแจ้งไฟฟ้าขัดข้องมีค่าเฉลี่ย 3.47 กลุ่มตัวอย่างการชำระค่าไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย 3.64 กลุ่มตัวอย่างการขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย 3.34 กลุ่มตัวอย่างการเพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย 3.43

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามประเภทการขอใช้บริการ

ประเภทการขอใช้บริการ	\bar{X}	แจ้งไฟฟ้า ขัดข้อง	ชำระค่า ไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	เพิ่มขนาด การใช้ไฟฟ้า
แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	3.47		-0.16** (0.00)	-0.14 (0.09)	-0.04 (0.66)
ชำระค่าไฟฟ้า	3.64			0.30** (0.00)	0.20* (0.03)
ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิก การใช้ไฟฟ้า	3.34				-0.10 (0.38)
เพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า	3.43				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 3 คู่ ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และกลุ่มตัวอย่างการชำระค่าไฟฟ้า พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างการแจ้งไฟฟ้าขัดข้องมีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างการชำระค่าไฟฟ้า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างการชำระค่าไฟฟ้า และกลุ่มตัวอย่างการขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างการชำระค่าไฟฟ้า มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างการขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างการชำระค่าไฟฟ้า และกลุ่มตัวอย่างการเพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างการชำระค่าไฟฟ้า มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างการเพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวันมาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวันมาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวันมาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-30 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามวันที่มาติดต่อขอใช้บริการ

วันที่มาติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
วันจันทร์-วันศุกร์	339	3.52	0.49	1.43	0.23
วันเสาร์-อาทิตย์	61	3.51	0.41		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างวันที่มาติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ มีค่าเฉลี่ย 3.52 กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอใช้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ มีค่าเฉลี่ย 3.51

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.23 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวันมาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-31 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
ในเวลาราชการ 08.30-16.30 น.	233	3.52	0.54	0.21	0.81
นอกเวลาราชการ 16.30-08.30 น.	108	3.54	0.37		
วันเสาร์-อาทิตย์/ วันหยุดราชการ	59	3.49	0.35		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอใช้บริการ ในเวลาราชการ 08.30-16.30 น. มีค่าเฉลี่ย 3.52 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอใช้บริการ นอกเวลาราชการ 16.30-08.30 น. มีค่าเฉลี่ย 3.54 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอใช้บริการ วันเสาร์-อาทิตย์/ วันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.49

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.81 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลามาติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความถี่ในการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความถี่ในการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความถี่ในการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามความถี่ในการขอใช้บริการ

ความถี่ในการขอใช้บริการ	จำนวน	\bar{X}	SD	F	Sig.
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	81	3.52	0.36	10.18**	0.00
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	121	3.65	0.33		
เดือนละ 2-3 ครั้ง	75	3.41	0.52		
เดือนละ 1 ครั้ง	123	3.58	0.58		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความถี่ในการขอใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.52 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.65 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.41 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.58

จากการทดสอบด้วยวิธี One-way ANOVA (F-test) พบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ดังนั้น จึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) จำแนกตามความถี่ในการขอใช้บริการ

ความถี่ในการขอใช้บริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	เดือนละ 2-3 ครั้ง	เดือนละ 1 ครั้ง
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	3.47		-0.33** (0.00)	-0.09 (0.21)	-0.26** (0.00)
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	3.64			0.23** (0.00)	0.07 (0.25)
เดือนละ 2-3 ครั้ง	3.34				-0.17* (0.01)
เดือนละ 1 ครั้ง	3.43				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 4 คู่ ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 2-3 ครั้ง มีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการขอใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.1

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ใช้สถิติ Multiple linear regression analysis

การวิเคราะห์หว่าตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยตั้งสมมติฐานทดสอบ คือ

H_0 : ไม่มีตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการตัวใด มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

H_1 : ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อย 1 ตัว มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 4-34 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions

Model		df	Sum of squares	Mean of square	F-Ratio	Sig.
1	Regression	3	52.35	17.45	180.34**	0.00
	Residual	396	38.32	0.10		
	รวม	399	203.47			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-34 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F-test ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 180.34 และค่า P เท่ากับ 0.00 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านงานเทคนิค ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถอธิบายถึงการมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้น

ตารางที่ 4-35 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity
	coefficients		coefficients			statistics
	B	Std. Error	Beta			VIF
1 (Constant)	0.76	0.12		6.29**	0.00	
ด้านการให้บริการทั่วไป	0.28	0.04	0.33	7.89**	0.00	1.59
ด้านงานเทคนิค	0.31	0.04	0.35	8.32**	0.00	1.70
ด้านการให้บริการที่ การไฟฟ้ารับประกัน กับผู้ใช้ไฟฟ้า	0.21	0.04	0.23	5.64**	0.00	1.54

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-35 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัด สระแก้ว พบว่า มีเพียง 3 ตัวแปร มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่

ด้านการให้บริการทั่วไป มีค่า t เท่ากับ 7.89 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 มีค่า B เท่ากับ 0.76 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.59 ซึ่งแสดงว่ามีค่าสหสัมพันธ์กันน้อย

ด้านงานเทคนิค มีค่า t เท่ากับ 8.32 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 มีค่า B เท่ากับ 0.31 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.70 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า มีค่า t เท่ากับ 5.64 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 มีค่า B เท่ากับ 0.21 และมีค่าสหสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (VIF) เท่ากับ 1.54 ซึ่งแสดงว่ามีค่าความสหสัมพันธ์กันน้อย

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป ด้านงานเทคนิค และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในรูปเชิงเส้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้

ตารางที่ 4-36 ความมีอิทธิพลของ Model

Model	R	R ²	Adjust R ²	Std. Error of the estimate	Durbin-Watson
1	0.76	0.58	0.57	0.31	1.97

จากตารางที่ 4-36 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ทั้ง 3 ด้าน พบว่า Adjust R² เท่ากับ 0.57 หรือ 57% หมายความว่า ปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป ด้านงานเทคนิค ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า 57% และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้น โดยใช้คะแนนดิบ Unstandardized ของ Model 1 ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.58 + 0.28X_1 + 0.31X_2 + 0.21X_3$$

เมื่อ \hat{Y} = ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

X_1 = ปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป

X_2 = ปัจจัยด้านงานเทคนิค

X_3 = ปัจจัยด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 0.58 แต่เมื่อปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไปเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 0.28 คะแนน โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าปัจจัยด้านงานเทคนิคเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 0.31 คะแนน ถ้าปัจจัยด้านการให้บริการที่การไฟฟ้า รับประกันกับผู้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มลดลง 0.21 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.97 หมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่า เป็นอิสระกัน

ตารางที่ 4-37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

หัวข้อ	การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ผู้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)
2	ผู้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
3	ผู้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
4	ผู้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
5	ผู้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานครจังหวัด สระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

จากตารางที่ 4-37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน พบว่า

เพศของผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

อายุของผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ระดับการศึกษาของผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

อาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 4-38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

หัวข้อ	การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ประเภทการขอใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
2	วันที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)
3	ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)
4	ความถี่ในการขอใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

จากตารางที่ 4-38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า

ประเภทการขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

วันที่มาติดต่อขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ความถี่ในการขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 4-39 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

หัวข้อ	การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ด้านการให้บริการทั่วไป มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
2	ด้านงานเทคนิค มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)
3	ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

จากตารางที่ 4-39 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า

ด้านการให้บริการทั่วไป มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ด้านงานเทคนิค มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และคุณภาพการให้บริการมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว โดยใช้การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS แล้ว และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent-samples t-test และ One-way ANOVA F-test หากพบว่า มีความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD และใช้สถิติ Multiple linear regression analysis โดยสามารถสรุปผลการวิจัยและนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ได้ข้อมูลดังนี้

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 186 คน จบการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 228 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน จำนวน 175 คน และประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 138 คน

พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 174 คน มาขอใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 339 คน มาขอใช้บริการในช่วงเวลาราชการเวลา 08.30-16.30 น. จำนวน 233 คน ความถี่ในการขอใช้บริการอยู่ในเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 123 คน

ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการให้บริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ด้านงานเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การไฟฟ้ามีระยะเวลาเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าได้เหมาะสม พนักงานมีการจดหน่วย มิเตอร์บิลแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้องแม่นยำ และการไฟฟ้ามีการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เช่น การตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก

ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านงานเทคนิคมีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พนักงานใช้งานแก่ในระบบไฟฟ้าให้พร้อมใช้งานเสมอ พนักงานได้ตรวจสอบความเหมาะสมของตำแหน่งในการจ่ายไฟฟ้าเข้าระบบปกติได้อย่างถูกต้อง พนักงานได้ตรวจสอบมาตรฐานของการติดตั้งและการตั้งค่าอุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่ายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ พนักงานได้ตรวจสอบความถูกต้องในการคิดค่ากระแสไฟฟ้าก่อนแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก

ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การไฟฟ้ามีระยะเวลาดำเนินเรื่องการติดตั้งมิเตอร์ได้เหมาะสม และได้ตามที่กำหนดตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านคุณภาพความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่

ในระดับปานกลาง ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่
การอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัด
สระแก้ว ในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์ในระบบจำหน่ายของการไฟฟ้ามีสภาพที่พร้อมใช้งานเพื่อ
บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตลอดเวลา ระบบการจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้ามีความปลอดภัยมีความเชื่อถือได้
อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัด
สระแก้ว ในภาพรวมของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การไฟฟ้ามีการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การบริการ
ด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ การไฟฟ้ามีความรวดเร็วในการบริการแต่ละขั้นตอนการติดต่อ
ของผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัด
สระแก้ว ในภาพรวมของปัจจัยด้านราคา และค่าธรรมเนียมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
ได้อย่างเหมาะสม การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมิเตอร์การขอขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับ
ผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม การไฟฟ้าคิดค่าปรับการชำระเงินที่ช้ากว่ากำหนดให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้
อย่างเหมาะสม การไฟฟ้าคิดอัตราค่าไฟฟ้าได้ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัด
สระแก้ว ในภาพรวมของปัจจัยด้านสถานที่การอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า การไฟฟ้ามีทำเลที่ตั้งของสำนักงานและมีความพร้อมเพื่อบริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มา
ติดต่อบริการสามารถไปมาได้สะดวก อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านเพศของผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ปัจจัยด้านการให้บริการทั่วไป มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
ความเชื่อมั่น 0.05

ปัจจัยด้านเทคนิค มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ปัจจัยด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ได้รับคะแนนระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านงานเทคนิค ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับมากปานกลาง สามารถเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ 1) ด้านงานเทคนิค 2) ด้านการให้บริการทั่วไป 3) ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญา มูลเมือง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภูฝักราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งให้คะแนนความสำคัญในด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ซึ่งมีการให้ความสำคัญในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความวางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองสุกร วังศ์โสภ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งให้คะแนนผลการศึกษาค่าความพึงพอใจ

ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ การรับประกันความมั่นใจ ไว้วางใจ และความรวดเร็วในการตอบสนอง ลูกค้า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีคะแนนสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ประเมินผลมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hashim et al (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้าในภาคการธนาคารในประเทศปากีสถาน (Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการ และภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก นอกจากนี้ยังวิเคราะห์โดยผลลัพธ์ที่คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีผลกระทบต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้าในระดับสูง และภาพขององค์กรมีผลกระทบต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahim et al (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าของสายการบินสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์: การสืบสวนเชิงประจักษ์ (Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation) โดยมีการจำลองสมการโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ตราสินค้ามีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสามารถนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าอย่างมีนัยสำคัญ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leaniz and Bosque (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์และชื่อเสียงในฐานะตัวผลักดันให้เกิดความภักดีของลูกค้า (Corporate image and reputation as drivers of customer loyalty) ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ด้านการทำงานและอารมณ์

มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า การศึกษาครั้งนี้อาจช่วยให้ผู้จัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมุ่งเน้นภาพลักษณ์องค์กรและชื่อเสียง ซึ่งเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในการเสริมสร้างความภักดีของลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะพอสรุปได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นจุดด้อยเมื่อเทียบกับความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละด้าน ดังนั้นจึงควรแก้ไข โดยการปรับปรุงกระบวนการให้บริการแต่ละขั้นตอน และจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ควรจัดตำแหน่งในการติดต่อแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความกระชับ เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ควรมีการปรับปรุงพัฒนาด้านความรู้ของพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม เรื่องการให้บริการที่ดี และการพัฒนาบุคลิกภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการศึกษาวิจัยหลาย ๆ ด้าน เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถมองเห็นความแตกต่างในความคิดเห็นของแต่ละด้าน ได้มากกว่านี้
2. จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่นที่อยู่ในจังหวัดหรือใกล้เคียง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กฤษณะ สีนุเดชะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร วิทยาลัยศึกษาศาสตร์สำนักงานเขตดอนเมือง. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2545). มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558 ก). ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงได้จาก <http://www.pea.co.th/เกี่ยวกับเรา/ประวัติความเป็นมา>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2558 ข). รายงานประจำปี. เข้าถึงได้จาก <http://www.pea.co.th>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2559). นโยบายการบริหารและพัฒนาของคณะกรรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. เข้าถึงได้จาก <http://www.pea.co.th>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาค 3 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2558). รายงานประจำปี. เข้าถึงได้จาก <https://www.pea.co.th/c1>, <http://c1intra.pea.co.th/index.php>
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร. (2559). รายงานประจำปี. เข้าถึงได้จาก <https://web.pea.co.th/sites/c1/wtn/home.aspx>
- จิตติกร สิงห์พันธ์, ส.ต.อ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและตลาดบริการ (Service marketing and management). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชญานู มูลเมือง, พ.ต.ท.หญิง. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ
 สถานีตำรวจภูธรภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
 มหาลัย, สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ (Service marketing). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงาน
 ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองสุกร วงศ์โสภณ. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้า
 ส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ:
 ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2556). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
 แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์การ Organizational behavior. กรุงเทพฯ: วีพรีนท์.
- เนาวรัตน์ เข้มแสงสังข์. (2542). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ. กรุงเทพฯ:
 การศึกษา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2545). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ.
 กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปรัชญา เวสารัชช. (2550). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: คณะกรรมการ
 ปฎิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปริญญา ลักษิตานนท์. (2544). จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เจริญบุญการพิมพ์
 (1998).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ:
 พิมพ์ดี.

- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์ เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาวิณี กาญจนภา. (2558). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- ภาวิดา ดำรงค์อติภา. (2549). *ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านซูเปอร์เซอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ลักธิการ ศรีวะรมย์ และณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2548). *การจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543) *คุณภาพในงานบริการ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์, และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกร เสรีรัตน์, องอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักขิตานนท์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ Service marketing*. กรุงเทพฯ: Brand Age.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *เอกสารการบรรยายกระบวนวิชา EA 733 การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สยามพร สกุนี. (2555). *ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- สุกัญญา โภคา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์*
สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ:
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียน*
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). *พฤติกรรมผู้บริโภค โลก.* กรุงเทพฯ: โฮลิสติก พับลิชชิง.
- เสาวนีย์ บุญโต. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค. สุพรรณบุรี: วันแฟมมีรี ปรีนติ้ง เซอร์วิส.*
- หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน*
สาขาสวนจิตรลดา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสำหรับนักบริหาร, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). *กลยุทธ์การตลาด Marketing strategy.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล*
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำไพ จันทร์เงิน. (2544). *ความคาดหวังของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหาร*
เทศบาลเมืองเขียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and
 employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus
 quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in*
Theory and Practice (pp. 72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles.* New York: The Free Press.

- Christopher, H., Vandermerwe, S., & Lewis, B. (1996). *Services marketing: A european perspective*. Europe: London Hall.
- Clay, R. (1988). *Chambers english dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk.
- Crosby, L. A. (1998). *Building and maintaining quality in the service relationship*. Research Report. QUIS Symposium in Service Quality. Karlstad: Sweden.
- Defleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.
- Engle, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1993). *Consumer behavior* (7th ed.). Fort Worth: Dryden Press.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total quality control* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hashim, Z., Anam, T., Uzma, K., & Aisha, M. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, 11(4), 16-24.
- Hill, N., & Alexander, J. (2000). *Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement*. Burlington: Gower.
- Hoyer, W. D., & Macinnis, D. J. (1997). *Consumer behavior*. Boston: Houghton Mifflin.
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). *Management by objectives*. New York: Coles.
- Kotler, P. (2000 a). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000 b). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and buyer behavior* (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Laudon, D. L., & Bitta. A. J. (1990). *Consumer behavior: Concepts and applications* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Leaniz, P., & Bosque, R. I. (2016). Corporate image and reputation as drivers of customer loyalty. *Corporate Reputation Review*, 3(2), 12-20.
- Lehtinen, J. (1983). *Customer-oriented service firm, Espoo*. Finland: WeilinGoos.

- Leon, G., & Kanuk, L. L. (1991). *Consumer behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lewis, B., & Bloom, B. S. (1983). *Human characteristics and school learning*. New York: McGraw-Hill.
- Loudon, D. L., & Deller Bitta. A. J. (1990). *Consumer behavior: Concepts and applications* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- LoveLock, H. C. (1996). *Managing services*. New York: McGraw-Hill.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2003). *Principles of service marketing and management*. Singapore: Pearson Education.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Morse, N. C. (1953). *Satisfactions in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Morse, N. C. (1967). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(16), 12-40.
- Rahim, H., Amjad, A. N., & Yomna, K. H. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- Sarbin, T. R. (1994). *Construction the social*. New York: McGraw-Hill.
- Schiffman, Leon G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Schmenner, R. W. (1995, January-February). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, 88, 66-72.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.

- Solomon, M. R. (1996). *Consumer behavior* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Stanton, W. J. (1981). *Fundamentals of marketing*. New York: McGraw-Hill.
- White, S. D. M., & Abel, T. (1995). *Men message and media: A look at human communication*. New York: Irwin/ McGraw-Hill.
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback-internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240-250.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. London: Litton Educational.
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). Bank strategy portioning and some determinants of bank selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



หัวข้องานวิจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร
จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ ผู้ทำวิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (กลุ่มผู้เรียนผู้บริหารระดับต้น) มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้ทำวิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้อ่านไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาโดยข้อมูลที่ท่านได้กรณกรอกลงในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ ไม่นำมาเปิดเผยให้ทราบว่าคุณให้ข้อมูลคือใคร และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้มี 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร
จังหวัดสระแก้ว

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร
จังหวัดสระแก้ว

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง ✕ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

☆ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุ 20-30 ปี

2. อายุ 31-40 ปี

3. อายุ 41-50 ปี

4. อายุมากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 10,001-20,000 บาท/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001-30,000 บาท /เดือน | <input type="checkbox"/> 4. 30,001-40,000 บาท/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 5. 40,001-50,000 บาท/เดือน | <input type="checkbox"/> 6. ตั้งแต่ 50,001 บาท/เดือนขึ้นไป |

5. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 4. เกษตรกร/ รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 5. แม่บ้าน/ ว่างาน | <input type="checkbox"/> 6. นักเรียน/ นักศึกษา |

☆ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

6. ท่านมาขอใช้บริการประเภทใดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง | <input type="checkbox"/> 2. ชำระค่าไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> 3. ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า | <input type="checkbox"/> 4. เพิ่มขนาดการใช้ไฟฟ้า |

7. ท่านมาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ในวันใด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. วันจันทร์-วันศุกร์ | <input type="checkbox"/> 2. วันเสาร์-อาทิตย์ |
|--|--|

8. ท่านมาติดต่อขอใช้บริการช่วงเวลาใดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ในเวลาราชการ 08.30-16.30 น. | <input type="checkbox"/> 2. นอกเวลาราชการ 16.30-08.30 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. วันเสาร์-อาทิตย์/ วันหยุดราชการ | |

9. ท่านมีความถี่ในการขอใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. เดือนละ 2-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. เดือนละ 1 ครั้ง |

☆ ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ตามระดับความพึงพอใจของท่าน ระดับคะแนน 5 พอใจมากที่สุด 4 พอใจมาก 3 พอใจปานกลาง 2 พอใจน้อย 1 พอใจน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการทั่วไป					
10. พนักงานผู้ให้บริการ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา เมื่อมีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง แรงดันไฟฟ้าตก แรงดันไฟฟ้าเกิน					
11. การไฟฟ้ามีจำนวนครั้ง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด					
12. พนักงานผู้ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ท่านทราบ เพื่อป้องกันกรณีมีแรงดันไฟฟ้าตก แรงดันไฟฟ้าเกิน					
13. พนักงานผู้ให้บริการ รับฟังปัญหาข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า					
14. พนักงานมีการจดหน่วย พิมพ์บิลแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง และแม่นยำ					
15. การไฟฟ้ามีระยะเวลาเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่เหมาะสม					
16. การไฟฟ้ามีการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เช่น การตัดกิ่งไม้-ต้นไม้ อย่างสม่ำเสมอ					
17. การไฟฟ้ามีการบริการเช่าที่ครอบนวนไฟฟ้าแรงสูงให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า					
18. การไฟฟ้ามีการบริการซ่อมหม้อแปลงให้กับทรัพย์สินผู้ใช้ไฟฟ้า					
19. การไฟฟ้ามีการบริการทำความสะอาด และบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าสูง 22-115 เควี. ให้ทรัพย์สินผู้ใช้ไฟฟ้า					
20. การไฟฟ้ามีการบริการเช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า					
21. การไฟฟ้าเตรียมความพร้อมของพัสดุอุปกรณ์ เพื่อความเพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มิเตอร์					
ด้านงานเทคนิค					
22. พนักงานผู้ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ท่านทราบ เพื่อป้องกันกรณีมีแรงดันไฟฟ้าตก และไฟฟ้าเกิน					
23. พนักงานผู้ให้บริการ ให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้า และบริการในด้านต่าง ๆ ให้ท่านทราบ					
24. การไฟฟ้ามีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อแก้ปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก และแรงดันไฟฟ้าเกิน ได้อย่างเหมาะสม					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
25. พนักงานได้ตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น มิเตอร์ หม้อแปลง สายไฟ และภายในบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
26. พนักงานได้ตรวจสอบมาตรฐานของการติดตั้ง และการตั้งค่าอุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
27. พนักงานได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พนักงานใช้งานแก่ในระบบไฟฟ้า ให้พร้อมใช้งานเสมอ					
28. จำนวนพนักงาน และยานพาหนะที่ใช้ในการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ					
29. พนักงานได้ตรวจสอบ ความเหมาะสมของตำแหน่งในการจ่ายไฟฟ้า เข้าระบบปกติ ได้อย่างถูกต้อง					
30. พนักงานได้ตรวจสอบ ความถูกต้องในการการคิดค่ากระแสไฟฟ้า ก่อนแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า					
ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า					
31. พนักงานผู้ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า					
32. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า และขยายเขตระบบไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว					
33. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการสำรวจประมาณการขยายเขตระบบไฟฟ้าได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้					
34. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการขั้นตอนการเปลี่ยนชื่อ การใช้ไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว					
35. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการจ่ายคืนเงินค่าประกันได้อย่างรวดเร็ว					
36. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน และตอบข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว					
37. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้					
38. พนักงานผู้ให้บริการ ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
39. พนักงานผู้ให้บริการ ได้ดำเนินการขยายเขตระบบไฟฟ้า และติดตั้งหม้อแปลงได้ตามกำหนดที่ตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้					
40. การไฟฟ้ามีระยะเวลา ดำเนินเรื่องการติดตั้งมิเตอร์ได้เหมาะสม และได้ตามที่กำหนดตกลงกับผู้ใช้ไฟฟ้าเอาไว้					

☆ ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร

จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ตามระดับความพึงพอใจของท่าน ระดับคะแนน 5 พอใจมากที่สุด 4 พอใจมาก 3 พอใจปานกลาง 2 พอใจน้อย 1 พอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ ของระบบไฟฟ้า					
41. การไฟฟ้ามีการจ่ายแรงดันไฟฟ้าที่มีความเสถียร และมีความสม่ำเสมอให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า					
42. อุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้ามีสภาพที่พร้อมใช้งานเพื่อบริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตลอดเวลา					
43. ระบบการจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้า มีความปลอดภัย มีความเชื่อถือได้					
44. การไฟฟ้ามีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว					
45. พนักงานผู้ให้บริการ สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด					
ด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า					
46. การไฟฟ้ามีการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ การบริการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ					
47. การไฟฟ้ามีความรวดเร็ว ในกระบวนการให้บริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละด้าน					
48. การไฟฟ้ามีความรวดเร็ว ในการบริการแต่ละขั้นตอนการติดต่อของผู้ใช้ไฟฟ้า					

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
49. การไฟฟ้าใช้แบบฟอร์มขอรับบริการสั้นกระชับ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าใจได้ง่าย					
50. การไฟฟ้าใช้อุปกรณ์ในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีความสะดวก และมีความทันสมัย					
ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ					
51. การไฟฟ้าคิดอัตราค่าไฟฟ้าได้ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม					
52. การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมิเตอร์ การขอขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม					
53. การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียม การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม					
54. การไฟฟ้าคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าไฟฟ้าที่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และหักผ่านธนาคาร ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม					
55. การไฟฟ้าคิดค่าปรับ การชำระเงินที่ช้ากว่ากำหนดให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม					
ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก					
56. การไฟฟ้ามีทำเลที่ตั้งของสำนักงาน เพื่อบริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อ บริการ สามารถไปมาได้สะดวก					
57. การไฟฟ้ามีสถานที่จอดรถที่พอเพียง เพื่อให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อ บริการ					
58. การไฟฟ้ามีสถานที่นั่งพัก สำหรับผู้มาติดต่อบริการในด้านต่าง ๆ					
59. การไฟฟ้ามีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า					
60. การไฟฟ้ามีห้องน้ำที่ สะอาด สะดวก ไว้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า					

☆ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
อักขรวิธีสุทธี

Plagiarism Checking Report

Created on May 20, 2017 at 15:25 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
490367	May 20, 2017 at 15:25 PM	58710020@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch1.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on May 20, 2017 at 15:30 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
490369	May 20, 2017 at 15:30 PM	58710020@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch2.doc	Completed	4.18 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด,Public satisfaction towards quality of service provided by Khlong Yai Police Station\, Amphoe Khlong Yai\, Trat Province	จิตติกร สิงห์พันธ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.67 %
2	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี,Public satisfaction with quality of service provided by Phawa sub-district municipality\, Amphoe Kaeng Hang Maeo\, Chanthaburi Province	อมรรรัตน์ บุญญา	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.62 %
3	ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่,Expectation and perception toward service quality : a case study of Bangkok Bank Public Company Limited	ปรียาภรณ์ เรียงใหม่	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.41 %
4	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคารจอดรถงวมวงวาน 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,Customers' behavior and satisfaction toward services at Ngamwongwan 1 parking building Kasetsart University	ปิยพงศ์ ลีวมโนคุณ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.35 %
5	คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี,Service Quality of the provincial Electricity Authority\, Pattaya\, Chonburi	สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.33 %
6	ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี,Patients' opinion towards service Quality of Prapokkiao Hospital\, Muang district\, Chanthaburi Province	พิณทิพ หัตสนา	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.32 %

Plagiarism Checking Report

Created on May 20, 2017 at 15:36 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
490374	May 20, 2017 at 15:36 PM	58710020@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch3.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on May 20, 2017 at 16:03 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
490396	May 20, 2017 at 16:03 PM	58710020@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch4.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on May 20, 2017 at 16:17 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
490405	May 20, 2017 at 16:17 PM	58710020@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch5.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				