

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ
ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

SERVICE QUALITY AFFECTING RESIDENTIAL USER SATISFACTION
WITH PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY SERVICE IN MUEANG
PATHUM THANI DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE



วิวัฒน์ อยู่พร้อม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ
ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี



วิวัฒน์ อยู่พร้อม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ
ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

Service Quality Affecting Residential User Satisfaction with Provincial
Electricity Authority Service in Mueang Pathum Thani District,
Pathum Thani Province

ชื่อ - นามสกุล

นายวิวัฒน์ อยู่พร้อม

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.

ปีการศึกษา

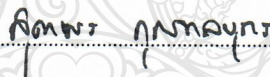
2563

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โรจนแสง, Ed.D.)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุดาพร กุณฑบุตร, ปร.ด.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถพี ต้นไช, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ - นามสกุล	นายวิวัฒน์ อยู่พร้อม
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภา ทองคง, ประ.ด.
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาและแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน Multiple Linear Regression Analysis เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านอัตราค่าและความสะดวกของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีผลทางบวกต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Independent Study Title	Service Quality Affecting Residential User Satisfaction with Provincial Electricity Authority Service in Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province
Name - Surname	Mr. Viwat Youprom
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
Academic Year	2020

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to investigate the levels of service quality, user satisfaction, and the effects of service quality on residential user satisfaction with the service provided by the Provincial Electricity Authority in the Mueang Pathum Thani district of Pathum Thani province.

A group of 400 residential consumers of the Authority's service in the Mueang Pathum Thani district of Pathum Thani province formed the sample group for this study. They were selected by using quota sampling and convenience sampling methods. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics that comprised Multiple Linear Regression Analysis for hypothesis testing.

The study results showed that the overall and the individual dimensions of the Authority's service quality were rated at a high level. Service quality in the tangibility dimension was found to have the highest mean, followed by reliability, responsiveness, assurance, and empathy, respectively. Additionally, the overall and individual aspects of residential user satisfaction were at a high level. Among the aspects of user satisfaction, it was found that courtesy had the highest mean, followed by quality of care, co-ordination, output-off-pocket cost, information, and convenience, respectively. Hypothesis testing determined that overall perceived service quality had a positive effect on overall residential user satisfaction. Furthermore, the individual dimensions of service quality including tangibility, empathy, responsiveness, and assurance all had positive effects on residential user satisfaction with the Authority's service that were statistically significant with a p-value of 0.05.

Keywords: service quality, user satisfaction, Provincial Electricity Authority

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้รับการอนุเคราะห์จากท่านประธานกรรมการ กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภา ทองคง ซึ่งเป็นที่ปรึกษาในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ได้ให้คำแนะนำ ปรับปรุงและแก้ไข รวมถึงแนะแนวทางให้งานค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามหลักสูตรการศึกษาปริญญาโท ขอให้บุคคลที่กล่าวมานี้มีสุขภาพพลามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอให้คณาจารย์ทุก ๆ ท่านผู้ซึ่งได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้านั้นมีแต่ความสุข ความเจริญ รุ่งเรืองยิ่ง ๆ ขึ้นไปและเป็นທີ່เคารพรักแก่ลูกศิษย์ในรุ่นต่อ ๆ ไป ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ผู้มีพระคุณและเป็นผู้ให้การสนับสนุนทั้งกำลังกาย กำลังใจ และกำลังทรัพย์ ขอให้ผลของการสนับสนุนของท่านสะท้อนกับสู่ท่านยิ่งขึ้นหลาย ๆ เท่า

ขอขอบคุณ น้อง ๆ ร่วมรุ่น MGX61 ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ เป็นแรงผลักดันให้จบการศึกษาปริญญาโทไปโดยพร้อมเพรียงกัน

ท้ายสุดนี้ ขอคุณพระศรีรัตนตรัยและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั่วผืนแผ่นดินไทยที่ท่านเคารพนับถือ ดลบันดาลให้ท่านแคล้วคลาด ปลอดภัย เจริญรุ่งเรือง ตลอดไป

วิวัฒน์ อยู่พร้อม



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	13
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	13
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	14
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ.....	17
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	26
2.3 ลักษณะสำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	31
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	70
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	73
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	79
ประวัติผู้เขียน.....	86



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	21
ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha.....	39
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวนเป็น (ความถี่) และค่าร้อยละ.....	43
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	45
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	45
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	46
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกเป็นรายชื่อ.....	47
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า จำแนกเป็นรายชื่อ.....	48
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า จำแนกเป็นรายชื่อ.....	49
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	49
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในมิติด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	50
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	51
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	52
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในมิติด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในมิติด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	53
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	54
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามเพศ.....	55
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามอายุ.....	55
ตารางที่ 4.17 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell).....	56
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
ตารางที่ 4.19 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell).....	57
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามอาชีพ.....	58
ตารางที่ 4.21 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell).....	59
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	60
ตารางที่ 4.23 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell).....	61
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอรรถยาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ.....	61
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการ.....	62
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความสะดวกที่รับบริการ.....	63
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและ ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านคุณภาพของการบริการ.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ.....	65
ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	66
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	67
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาพรวมคุณภาพการให้บริการและภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	68



สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
ภาพที่ 2.1 แสดงพื้นที่การให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.....	32



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นกิจการของรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงมหาดไทย และได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 เพื่อดำเนินการด้านการบริการกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ในปัจจุบันปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะพบว่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุดในปี 2558 เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ถึง 898.23 เมกะวัตต์ หรือคิดเป็น 11 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นผลมาจาก การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในประเทศ อุดมภูมิโลกที่สูงขึ้น ตลอดจนแนวทางการดำเนินชีวิตของประชากรที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561) ส่งผลโดยตรงกับแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีการวางแผนพัฒนาระบบการบริการและมีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น ในด้านการให้บริการ มีการเพิ่มจุดชำระค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วให้แก่ลูกค้า การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์ และมีแอปพลิเคชัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบยอดเงินค่าไฟฟ้า ตลอดจนสามารถชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ มีโครงการไฟฟ้าสัญจร ที่พนักงานการไฟฟ้าแต่ละเขตพื้นที่ตั้งจุดรับบริการให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ประชาชนในเรื่องของอุปกรณ์ไฟฟ้าและระบบไฟฟ้าภายในบ้าน

จากวิสัยทัศน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จะเป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยมีภารกิจในการจัดการให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557 - 2566 (ทบทวนครั้งที่ 4 พ.ศ. 2561) มีประเด็นที่สำคัญก็คือ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน และมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561) ทั้งนี้การไฟฟ้าที่มีสำนักงานอยู่ในแต่ละเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบจะมีการวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ การจัดหาและการให้บริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง เชื่อถือได้ เพียงพอ และรวดเร็วทันต่อความต้องการในการใช้บริการพลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในพื้นที่และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ซึ่งเป็นภารกิจที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สังคม ชนบท และส่งเสริมการพัฒนาในด้านธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่ให้เจริญก้าวหน้า

ดังนั้นการดำเนินงานด้านการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัย การให้บริการ

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดได้ว่าเป็นการบริการสาธารณะสามารถวัดประสิทธิภาพ โดยอาศัยความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด ดังนั้นการตระหนักถึงคุณภาพในการให้บริการจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรให้ความสำคัญ การบริการที่มีคุณภาพ จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อันมีจุดเริ่มต้นจากการบริการภายในที่ดี อันเกิดจากการที่พนักงานปฏิบัติงานที่ดี มีการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี มีวิธีการจูงใจและดูแลพนักงานเป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีความพอใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี เมื่อเป็นเช่นนั้นจะทำให้คุณภาพการบริการภายนอกที่ออกไปสู่ผู้ใช้บริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการในที่สุด เมื่อผู้ใช้บริการพึงพอใจจะเกิดความภักดีตามมาทำให้ผู้ใช้บริการ กลับมามีการเพิ่มการใช้สินค้าและบริการมากขึ้น รวมถึงจะมีการแนะนำและบอกต่อผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ อีกด้วย สิ่งเหล่านี้จึงเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับกิจการได้ (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2557)

จากที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในครั้งนี้นี้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่จะเป็นองค์กรชั้นนำระดับต้น ๆ ที่ทันสมัย เชื่อถือได้ในการจัดหาการให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกัน

1.3.2 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 102,376 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 420 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

- 1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการ
- 2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 การไฟฟ้า คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.5.2 ผู้ใช้บริการ คือ ประชาชนที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ที่มีบ้านตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี

1.5.3 คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการ การให้บริการลูกค้า ซึ่งคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสิ่งที่ได้รับตรงความต้องการ เฉพาะเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี โดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ มี 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง สิ่งที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกของคุณภาพบริการ มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ เช่น สถานที่ การแต่งกายของบุคลากร

2. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสังเกตจากความสามารถในการได้รับบริการจากผู้ให้บริการว่า บริการตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้

3. ด้านการตอบสนองของลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการพร้อมสนองตอบงานด้านบริการ ให้บริการต่อผู้ใช้บริการซึ่งสำเร็จตรงตามเวลา และมีการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ที่

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการที่ดีควรมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นอย่างดี

5. ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการต้องรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า และต้องตั้งใจแก้ไขปัญหา

1.5.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดการรับรู้ของผู้มารับบริการ จนทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านอหยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ 2. ด้านการประสานงานของการบริการ 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 4. ด้านคุณภาพของการบริการ 5. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และ 6. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี และนำไปเป็นแผนงานในการพัฒนาเพื่อลดข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

1.7.2 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จะได้รับทราบถึงระดับการให้บริการของหน่วยงานตนเอง เพื่อจะได้เป็นการสร้างความตระหนักและเข้าใจถึงคุณภาพในการบริการของหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพกับการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สูงขึ้น



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษางานวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- 2.3 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระพงษ์ เอลิมจิระรัตน์ (2542) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และไม่ถาวร สามารถสลายหรือเสื่อมไปได้อย่างเร็ว การให้บริการนั้นเกิดขึ้นได้จากการกระทำหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยการส่งมอบการให้บริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือที่เรียกกันว่า “ลูกค้า” เพื่อมาใช้บริการนั้น ๆ โดยในระยะเวลาที่เกือบจะทันทีทันใด

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งได้นำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งและเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการหรือการกระทำใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้บุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใดและไม่สามารถจับต้องได้ โดยไม่มีการตั้งเป้าหมายและความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบการบริการนั้น ๆ ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งการปฏิบัติหรือการกระทำดังกล่าวนี้ อาจหมายรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนและไม่มีตัวตนก็ได้

ซึ่งกล่าวโดยรวมแล้ว การบริการ หมายถึง การแสดงออกด้วยการกระทำ โดยที่ฝ่ายหนึ่งนั้นนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ผ่านขั้นตอนกระบวนการที่เรียกว่า การบริการ นั้นอาจเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้และสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าสามารถทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบจากความต้องการ หรือความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการคุณภาพอย่างสม่ำเสมอหรืออยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของ

ลูกค้านั่นเอง การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกระเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานยื่นหยิบหรือส่งผ่านความซาบซึ้งใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ผู้รับบริการ เพื่อการสร้างผลลัพธ์จากการนำส่งคุณภาพบริการที่ดีให้กับลูกค้าผู้รับบริการนั้นสามารถได้รับความซาบซึ้งและได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ย่อมก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ผู้รับบริการ (Customer Relationship) รวมอีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านั้นได้กลับมาซื้อสินค้าหรือกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (Customer Retention) ตลอดจนการสร้างฐานลูกค้าให้มีความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน ยืนยาวและก่อให้เกิดความภักดี (Customer Loyalty) กับตัวสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องตลอดไป (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

Douglas (2007) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติของผู้รับบริการนั้นเกิดขึ้นในระยะเวลาที่ยาว ซึ่งเกี่ยวกับการประเมินผลงานของการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า ความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการการบริการที่ยอดเยี่ยมนั้น หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือคาดหวัง คาดหวังว่าจะได้รับการสนองตอบ ส่วนการให้บริการที่เกินความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง บริการที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการดีกว่าที่คาดหวังไว้จนทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ลูกค้าจะพึงพอใจที่ได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อลูกค้ามีความต้องการ ณ เวลาและสถานที่ ที่ลูกค้าต้องการหรือในรูปแบบที่ต้องการ

จากคำนิยามของ คุณภาพการให้บริการ กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ว่าการบริการที่เป็นเลิศจริง (Excellent Service) ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังไว้ คาดหวังไว้ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดเป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่า ความประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดีในตัวสินค้าหรือบริการ

การวัดคุณภาพบริการด้วยแบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้คิดค้นพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการให้ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ โดยพัฒนาสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) คือ สิ่งที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกของคุณภาพบริการ มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อาคารสถานที่ตั้ง วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่หรือพนักงานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น สามารถช่วยให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเต็มใจ สิ่งสะท้อนที่เห็นภาพได้ชัดเจนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น บุคลิกภาพ การแต่งกายของบุคลากร

แต่ละบุคคลเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ การออกแบบ อาคาร สถานที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

2. ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การยึดถือคำมั่นสัญญาที่ผู้ให้บริการได้ให้ไว้กับลูกค้า รวมถึงการบริการในทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม มีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือ ปัจจัยนี้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เนื่องด้วยลูกค้าย่อมเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการที่รักษาคำมั่นสัญญาโดยเฉพาะสัญญาที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการเป็นหลัก (Core Services) คุณภาพบริการนั้นย่อมต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการหลักที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวัง เช่น การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าในการให้บริการ ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีความถูกต้องในข้อตกลงกับลูกค้า เป็นต้น

3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและถูกต้องด้วยความเต็มใจเพื่อแก้ไขปัญหาทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก เน้นถึงความสนใจ และความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และมีความยืดหยุ่นสามารถในการปรับปรุงบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายที่แตกต่างกันไป เช่น การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการบริการ ให้บริการตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ การเอาใจใส่และช่วยแก้ไขต่อปัญหาของพนักงานกับลูกค้าได้อย่างเร่งด่วน เป็นต้น

4. ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า (Empathy) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แสดงถึงความตั้งใจมุ่งมั่น และใส่ใจลูกค้า เข้าใจถึงปัญหาต่อความต้องการของลูกค้า และให้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนเสมือนว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ เอาใจใส่ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

5. ด้านความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีจำเป็นต่อการให้บริการ (Competence) มีความสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร (Courtesy) สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และมีความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความมั่นคงปลอดภัย (Security) ปัจจัยนี้มีความสำคัญสำหรับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงในระดับสูงหรือไม่ ซึ่งสามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างชัดเจน ด้วยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นย่อมเกิดจากตัวบุคคล ซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ สรุปได้ว่า คุณภาพบริการคือ การรับรู้ทางด้านคุณภาพบริการของลูกค้า โดยที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพบริการจากความต้องการหรือความคาดหวังก่อนการบริการและที่ได้รับจริง คุณภาพบริการที่ถูกระเมินนั้นไม่ได้ประเมินเฉพาะผลจากการบริการแต่เป็นการประเมินไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับด้วย โดยองค์กรที่จะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการนั้นต้องมีการบริการที่อยู่ในระดับของการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าหรืออาจมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าได้เช่นกัน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ได้พัฒนาสร้างเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ที่ชื่อว่า SERVQUAL ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าและความมั่นใจต่อลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ประเมินในการกำหนดความคาดหวังและความรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าต่อคุณภาพบริการ

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2553) กล่าวว่า นอกเหนือจากการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 เกณฑ์ เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ของการให้บริการที่ซึ่งมีคุณภาพแล้ว รายละเอียดในการให้บริการของพนักงาน ณ จุดให้บริการนั้น ก็ย่อมมีผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในเชิงบวกรวมถึงความพึงพอใจต่อบริการด้วยเช่นกัน โดยมีตีในการให้บริการนี้เรียกว่า RASC คือ

1. การแก้ไข (Recovery) ความสามารถของตัวพนักงานในการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่อง ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นในการให้บริการ โดยมีตีการแก้ไขนี้ลูกค้าจะประเมินในเชิงบวก เมื่อมีการตอบสนองที่มีความครบถ้วนในเรื่องของคำอธิบายถึงสาเหตุของความผิดพลาด ข้อบกพร่อง โดยการกล่าวคำขอโทษ การแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอการชดเชยหรือชดใช้แบบ Upgrade

2. การปรับตัว (Adaptability) การปรับตัวในแง่การให้บริการตามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า มิติการปรับตัวนี้จะได้รับการประเมินในเชิงบวกเช่นกัน ซึ่งเมื่อพนักงานปรับการให้บริการเข้ากับความต้องการหรือตามความคาดหวังของลูกค้าได้ แม้ว่าจะจะเป็นความต้องการที่เกินกว่าการดำเนินการทั่วไปก็ตาม โดยการบริการสำหรับมิตินี้ คือ พนักงานต้องแสดงถึง ความเข้าใจในความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า อธิบายขั้นตอน ข้อบังคับและการดำเนินการได้อย่างสุภาพและแม่นยำ รวมถึงการใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการช่วยเหลือหรือหาทางปรับเปลี่ยนการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

3. ความเป็นธรรมชาติ (Spontaneity) ความเป็นธรรมชาติของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เช่น การสอบถามเพื่อช่วยเหลือ การให้ข้อมูลด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน และ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ

4. การรับมือ (Coping) ความสามารถต่าง ๆ ในการแก้ไขจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาทรมานใจ รบกวนลูกค้า หรือปัญหาของลูกค้าที่รบกวนกันเอง มิติการรับมือนี้จะได้รับการประเมินเชิงบวกอีกเช่นกัน เมื่อพนักงานให้บริการ หรือทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ในการเอาใจใส่ต่อปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น สามารถจัดการได้โดยไม่คุกคามและการจัดการได้อย่างสุภาพรวมถึงสร้างความพึงพอใจในระดับหนึ่งให้แก่ทุกฝ่าย

สรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบโดยการสัมภาษณ์ลูกค้าในธุรกิจบริการหลายประเภททางวิจัยในช่วงแรกซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ข้อสรุปว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวังหรือปรารถนาโดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประการ คือ สิ่งที่ลูกค้ารับฟังมาจากการบอกปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ การวิจัยยังช่วยให้ทราบถึงปัจจัยโดยทั่วไปซึ่งลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 10 ด้านและการวิจัยช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณทำให้สามารถรวมปัจจัยบางด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติจนในที่สุดก็ได้พัฒนาจนได้เครื่องมือซึ่งเรียกว่า SERVQUAL โดย (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านความเป็นรูปธรรม (2) ด้านความน่าเชื่อถือ (3) ด้านการตอบสนอง (4) ด้านการให้ความมั่นใจ (5) ด้านการเอาใจใส่ดูแล ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและความรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพบริการโดยลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

เมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการหาก ระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการก็จะเป็นการ บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการลูกค้าก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐาน สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)					
ปัจจัยพื้นฐาน สำหรับการประเมิน	ความเป็น รูปธรรม	ความน่า เชื่อถือ	การตอบ สนอง	ความมั่นใจ	เอาใจใส่ ดูแล
ลักษณะทางกายภาพ	✓				
ความเชื่อถือ		✓			
การตอบสนอง			✓		
ความสามารถ				✓	
ความมีมารยาท				✓	
ความน่าศรัทธา				✓	
ความปลอดภัย				✓	
การเข้าถึงบริการ					✓
การสื่อสาร					✓
ความเข้าใจ					✓

ที่มา: Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990). The customer view of service quality, Delivering Quality Service.

ลักษณะการให้บริการ

การให้บริการมีลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย 4 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่มีตัวตน (Intangibility) หมายความว่า ก่อนการซื้อบริการนั้น การให้บริการนั้นไม่สามารถมองเห็นได้หรือเกิดความรู้สึกได้
- 2) มีความหลากหลาย ไม่แน่นอน (Variability) หมายความว่า คุณภาพของการให้บริการนั้นไม่มีความแน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการ ที่ไหน อย่างไรและเมื่อใด
- 3) ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคการบริการนั้นต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใด เวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การให้บริการมีข้อจำกัดในด้านเวลา

4) ไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการที่ไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการของลูกค้ามีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการของลูกค้า นั้นไม่แน่นอน จะก่อให้เกิดปัญหา คือ การบริการไม่ทันหรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ (Kotler & Armstrong, 2008)

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 น. 331 - 332) ได้กล่าวถึง ลักษณะของคุณภาพ การให้บริการไว้ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า คือ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้าการติดต่อสื่อสาร คือ การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและชัดเจน

2. ความสามารถ คือ บุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เกี่ยวกับ สินค้าหรือบริการที่ทำ

3. ความมีน้ำใจ คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และมีความเป็น กันเอง

4. ความน่าเชื่อถือ คือ ต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ รวมถึงมีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ให้บริการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

5. ความไว้วางใจ คือ บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถเก็บความลับหรือ ข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

6. การตอบสนองลูกค้า คือ บุคลากรต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ สนใจ เอาใจใส่ และ กระตือรือร้นอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

7. ความปลอดภัย คือ การบริการที่ให้กับลูกค้าโดยปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหา ใด ๆ

8. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก คือ การบริการที่ลูกค้าสามารถคาดการณ์ถึงคุณภาพและ กำหนดเวลาในการส่งมอบได้

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า คือ บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และ ให้ความสนใจกับลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำใหม่ ซึ่งการบริการนี้ต้องตรงกับ ความต้องการของลูกค้า ต้องใส่ใจ และปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

อดิศักดิ์ สุวิทวัส (2555, น. 56 - 99) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความ พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการประกอบด้วย 10 คุณลักษณะ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ต้องมีความรู้ที่ดี ผู้ใช้บริการจะ ให้ความสำคัญในเรื่อง ความรู้ของพนักงานขาย และความรู้ของผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ผู้ให้บริการ ต้องมีความรู้อย่างลึกซึ้งในตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

2. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีความเป็นมืออาชีพสูง ผู้ให้บริการที่มีความเป็นมืออาชีพสูงจะมีความชอบในงานที่ตนเองทำอยู่เป็นอย่างมาก มีความภาคภูมิใจในอาชีพ และชอบอาชีพที่ตนเองทำอยู่ด้วย

3. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีความมุ่งมั่นและความพยายาม ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการเพียงพอแล้วหรือยัง การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ใช้บริการด้วยตนเองจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาข้อมูล

4. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมีความเชื่อและทัศนคติเกี่ยวกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่า การบรรลุผลสัมฤทธิ์จะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายของตนเอง เพราะว่าการบริการจะช่วยให้หน่วยงานมีรายได้เพื่อการดำเนินงาน ถ้าผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานของทุก ๆ แผนกในหน่วยงานแน่นอน

5. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลของการแก้ปัญหา ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการแก้ปัญหา โดยทั่วไปแล้วจะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีการมุ่งเน้นที่กระบวนการบริการแบบเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติมา เพราะผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการแก้ปัญหา จะไม่มุ่งเน้นการบริการเพียงอย่างเดียว แต่กลับจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหา และเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการควบคู่กันไปด้วย

6. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะมีความเชื่อที่ว่าผู้ใช้บริการจะรับบริการของหน่วยงานนั้น ต้องเสนอราคาที่ดีต่ำเพื่อเป็นการดึงดูดผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการ

7. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการจะต้องมีการเริ่มต้นที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตัวผู้ให้บริการก่อน และเมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการนั้นจะถือว่าการบริการสิ้นสุดแล้วมาเป็นทัศนคติใหม่ที่จะต้องมีความพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้ได้

8. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว คือ การตอบสนองภายใต้กรอบเวลาที่กำหนด มีความเที่ยงตรงของข้อมูลที่มีการตอบสนอง และผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ทันทีที่ต้องการรับบริการนั้น

9. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีจะต้องเริ่มต้นจากการฟังที่ดี เวลาในการฟังผู้ใช้บริการในการนำเสนอบริการทั้งหมดการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ให้บริการทราบอย่างครบถ้วน

10. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่คอยติดตามผลที่ได้จากการทำข้อตกลง และรับปากกับผู้ใช้บริการเอาไว้ด้วยความใส่ใจ ผู้ให้บริการจะได้รับ ความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการสูง เพราะผู้ให้บริการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำไว้กับผู้ใช้บริการอย่างเคร่งครัด

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานให้บริการ

นิตินพ ภูตะโชติ (2551) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าได้กระทำการตัดสินใจในการใช้บริการแล้ว ลูกค้าต่างมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take care) ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ให้บริการให้ความสนใจเขา ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ทอดทิ้งละเลย รวมถึงติดตามงานนั้นจนสามารถลุล่วงสำเร็จได้ด้วยดีและยังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ด้วย

2) ความช่วยเหลือเอื้ออาทร (Hospitality) ลูกค้าทุกคนล้วนต้องการความมีเมตตาริจิตในการให้ความช่วยเหลือหรือบริการเขาด้วยความจริงใจ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติหรือให้บริการที่ดีกับลูกค้าได้มากเท่าไร ก็สามารถทำให้ลูกค้าประทับใจได้มากเท่านั้น

3) ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งและตระหนักในบุญคุณของลูกค้า เพราะลูกค้าเป็นหัวใจหลักและสำคัญที่สุด ซึ่งการเห็นความสำคัญและการเห็นถึงคุณค่าของลูกค้า นั่นคือ บุคคลที่มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ที่ทำงานด้านการให้บริการในงานธุรกิจการให้บริการนั้นตั้งใจในการทำงานเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสูงสุด

4) ความเตรียมพร้อมของการให้บริการ (Readiness) ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานให้บริการ นั่นคือ ความพร้อมของผู้ให้บริการ กล่าวคือ การต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการเตรียมพร้อมของพนักงานที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง

5) การเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในสายธุรกิจการให้บริการนั้นต้องทำการเปิดใจให้กว้างเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะรวมถึงความคิดเห็นต่าง ๆ จากลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่นจะทำให้เราได้รับข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด

6) ความกระตือรือร้น (Enthusiast) งานให้บริการนั้นเป็นงานที่ต้องมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาและไม่หยุดนิ่ง มีชีวิตชีวา ดังนั้นผู้ที่ทำงานในด้านการให้บริการนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อที่ลูกค้าจะได้ไม่เสียเวลาในการรอคอยนาน

7) ความประทับใจ (impression) ลูกค้าทุกคนปรารถนาถึงความประทับใจในการเข้ารับบริการ เพราะว่าลูกค้าจ่ายแพง ความประทับใจในบริการคือ สิ่งที่เขาควรจะได้รับ ถ้าลูกค้าไม่ได้ความประทับใจก็เปรียบเสมือนว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ไม่คุ้มค่างบเงินที่ลูกค้าเสียไป ในการสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึง ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์การทำงานของพนักงาน รวมถึงการผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8) ความสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Initiative) เนื่องด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้นมีการแข่งขันกันอย่างสูง เรื่องของการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ต่าง ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้า นั้นย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นการดึงดูดลูกค้า

9) ความประณีตเรื่องการให้บริการ (Neat and Nice) งานให้บริการเป็นงานที่ต้องทำและต้องมีความประณีต รวมถึงความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการนั้นควรหลีกเลี่ยงการทำงาน

ในรูปแบบการทำงานที่มีมาตรฐานและคุณภาพต่ำ เพราะจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา งานบริการที่ดีต้องมีคุณภาพและมาตรฐาน เป็นการให้บริการระดับมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับ

10) บริการที่มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการนั้นเกิดขึ้นได้จากความภาคภูมิใจของผู้มารับบริการ เพราะการที่ลูกค้าได้รับบริการไปแล้วนั้นทำให้สังคมยอมรับและยกย่องเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

11) ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าทุกคนล้วนแล้วแต่ต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน สถานบริการใดก็แล้วแต่มีความเสี่ยงสูง ลูกค้าก็จะหลีกเลี่ยงที่จะไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกใช้บริการสถานที่ที่มีความปลอดภัย ถึงแม้ว่าค่าบริการราคาจะแพงกว่าผู้แข่งขันเจ้าอื่นแต่ลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่ายเพื่อแลกกับความปลอดภัย

12) ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการต้องมีความจริงใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่เพียงแต่หวังผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อใดที่ลูกค้าเกิดปัญหาผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำและมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหานั้นให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

13) การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากธุรกิจให้บริการ ลูกค้านั้นคือบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า การยอมรับนับถือ การให้เกียรติและการยกย่องเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง พนักงานหรือผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้าและลับหลังเสมอ

14) การตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) ความพึงพอใจในการให้บริการที่ลูกค้าได้รับ การเห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับ คือ สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา

จากนิยามของคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ว่าการบริการที่เป็นเลิศจริง (Excellent Service) ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่คาดหวังไว้รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการ จนเกิดเป็นความพึงพอใจ ให้ความรู้สึกคุ้มค่า จนเกิดเป็นความประทับใจและความภักดีในตัวสินค้าหรือบริการ

ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจ

ปัญหาที่สำคัญของธุรกิจบริการ คือ ความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าและบริการ (สิริอร วิชชาวุธ, 2544, น. 246) จากภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นมากในปัจจุบัน องค์กรต่างหันไปให้ความสำคัญกับลูกค้า ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และเป็นการเพิ่มภาระให้องค์กร แต่เป็นสิ่งจำเป็นหากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จก็ต้องบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (วรานิตย์ อนุสนธิ์, 2548, น. 1) การให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะตัดสินความอยู่รอดขององค์กร โดยธุรกิจที่อยู่รอดนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์ที่ดีควบคู่กับการให้บริการที่เป็นเลิศ (Davidow, 1988, p. 17) การบริการระดับมืออาชีพ (Professional Service) โดยเฉพาะการบริการในโรงแรมพนักงานบริการต้องใช้เวลาฝึกฝน เรียนรู้งาน นานนับปีกว่าจะได้มาตรฐานการบริการตามที่โรงแรมกำหนดความเข้าใจถึงการบริการจึงมีบทบาทสูงมากที่จะช่วยให้พนักงานบริการปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจถูกต้องตรงตามนโยบายของโรงแรมหรืออุตสาหกรรมบริการ เพื่อให้เกิดความมีมาตรฐานควรเข้าใจความหมายของคำว่า การบริการ (S-e-r-v-i-c-e)

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

Oliver (1964) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของสิ่งหนึ่งที่ได้จากการที่บุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ หากมีความพึงพอใจในสิ่งนั้นจะเกิดทัศนคติด้านบวกและทัศนคติด้านลบจะแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจในขณะนั้น

Spector (1987) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ กระบวนการประเมินผล จนได้ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังของแต่ละบุคคลและผลของแต่ละบุคคลรวมถึงผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler and Armstrong (2008) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของแต่ละบุคคลต่อสินค้าหรือบริการในขณะหนึ่ง

สันติ โกเศชโยธิน (2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นการที่บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีทัศนคติในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

อภิรักษ์ จันตะนี (2547, น. 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่จะได้รับสินค้าหรือการบริการที่ตรงตามความมุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว จะเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นด้วย แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจ สามารถสรุปความหมายได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุความต้องการในขณะนั้น

ความหมายความพึงพอใจในการใช้บริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2549, น. 16 - 17) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการใด ๆ ผู้ใช้บริการจะคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องน่าเชื่อถือได้จากผลการปฏิบัติงานผู้ใช้บริการอาจเกิดความลำเอียง เป็นลักษณะธรรมชาติที่เกิดจากความตั้งใจของผู้ใช้บริการที่สะท้อนความพึงพอใจจากคุณภาพบริการ

Pearson, David P. and Johnson (1982, น. 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ การที่ลูกค้า หรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อการบริการหรือการซื้อเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าได้จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อนั้นจะเกิดการซื้อหรือการบริการที่บ่อยมากขึ้นหรือเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และยังคงบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

Kotler, Philip. (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า

Kotler, Philip & Armstrong Gary (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่ง หรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใดผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกันกับผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องการบริการได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1) สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ
1.2) บุคคล พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดี

1.3) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4) วัสดุสื่อสาร โฆษณา เอกสาร การโฆษณาต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะลูกค้า

1.5) สัญลักษณ์ ชื่อเสียง หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6) ราคา การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน ลักษณะการบริการที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใครให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เป็นการบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

Aday and Andersen (1975) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการนำมาจัดกลุ่มความพึงพอใจ 6 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่ออัยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ใช้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

1.1) คำพูดเชิงบวก

1.2) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1.3) มีความเอาใจใส่ตลอดเวลา

1.4) บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใส

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)
 - 2.2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้บริการ
 - 2.3) ได้รับการติดตามผลงาน (follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 3.1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่ให้บริการ (office waiting time)
 - 3.2) การได้รับการดูแลเมื่อลูกค้ามีความต้องการ (availability of care when needs)
 - 3.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่ให้บริการ (base of getting to care)
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ
 - 4.1) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
 - 4.2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์
5. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ
 - 5.1) ราคายุติธรรม
 - 5.2) สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า
6. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
 - 6.1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
 - 6.2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Kotler (2003, p. 168) กล่าวว่า ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากตัวผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งการคาดหวังของผู้ใช้บริการนั้นเกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของผู้ใช้บริการนั่นเอง ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้น เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม

Millet (2012) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเหมือนกันในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงต่อเวลาอาจนำไปสู่การสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้น ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ สรชัย พิศาลบุตร 2551, น. 98 - 99 ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี ได้แก่

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้า หรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้า หรือการบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้น อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐาน หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่น ๆ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือเกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้

แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539, น. 27) กล่าวว่า iva การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนา ลูกค้าสัมพันธ์ 14 ประการ ดังนี้

1. รักษาความสัตย์สุจริตที่ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจ ในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมาย จะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้อง ทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์เข้า ถือว่าเป็นการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

3. การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการ หรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับคำตอบทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จ เมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างอิงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้วมิใช่ผู้อื่นตอบ

4. ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้าทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

5. ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิจกรรมยามาที่เกี่ยวกับลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวาน ตลอดจนคำขอขอบคุณที่ให้แก่ลูกค้าซึ่งพบว่ามีมันต์ขลังในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรีบไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาด หรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของ ภายในระยะเวลาหนึ่งหรือการสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบ ติดต่อและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้า คาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ หรือลิฟต์ของ โรงแรมจะต้องอยู่ในสภาพที่ดี ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้อง ได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสถานะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบ ย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่น ลูกค้าแจ้ง 16 ว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหนึ่งได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้น ๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

9. พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

10. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการดำหนิของผู้บริหารนอกจากนี้ผู้ให้บริการ จะต้องมีการเอาใจใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้ง ความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

2.3 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทยคือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีโดยท่านได้ติดตั้ง เครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหม ปัจจุบัน องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกาซึ่งให้ไว้ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหาร อยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล ในปีพุทธศักราช 2503 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และแนวทางการพัฒนา ประเทศไทยในช่วงเวลานั้นเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดบทบาทให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภาระหน้าที่ สำคัญ คือ เร่งดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้าเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าออกไปให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ ทั้งใน ระดับจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงชุมชนชนบททุกท้องที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในยุคบุกเบิกจึงต้องเริ่มต้น ดำเนินงานด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเท ความยากลำบาก ด้วยเครื่องจักร เครื่องมือ และเทคโนโลยีพื้นฐาน ที่มีอยู่ในขณะนั้น ต่อมาในพุทธศักราช 2526 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการ ดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานระบบสายส่งและบริการพลังงานไฟฟ้า รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับขอบข่ายการปฏิบัติงานและการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เพิ่มมากขึ้น

จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของวิทยาการด้านต่าง ๆ มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา องค์การ ตลอดจนการบริการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้ไฟทุกรายด้วยการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ ในระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้สอดคล้องและเพียงพอแก่ผู้ไฟฟ้าทุกประเภทอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง นอกจากนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่าให้สามารถใช้ เครื่องมืออันทันสมัยได้อย่างชำนาญเป็นสิ่งทีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญ โดยการฝึกอบรม พนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งด้านการบริหาร และการ ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งเทคโนโลยี และการบริหาร เพราะด้วยเทคโนโลยีและการบริหารที่ทันสมัย ประกอบกับความเชื่อถือ เชื่อมั่นในระบบจำหน่าย กระแสไฟฟ้า ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมั่นคง และพร้อมที่จะขยายการดำเนินงานเพื่อรับรอง ลูกค้าได้อย่างเต็มที่ และในพุทธศักราช 2534 - 2543 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นดำเนินการเพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่กระจายไปยังชนบท และส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนา ชุมชนในภูมิภาคให้เจริญ รวมทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกและ พื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบและให้เพียงพอ กับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคตระหนักให้มีความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัย คล่องและรวดเร็ว เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในเชิงธุรกิจและสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนในการตัดสินใจประกอบกิจการ ต่าง ๆ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีมีสำนักงานแห่งแรก ตั้งอยู่ที่ ถนนเทศบาล สาย1 ในพุทธศักราช 2497 และย้ายที่ตั้งในพุทธศักราช 2504 ตั้งอยู่ที่อาคารพาณิชย์ (อาคารเช่า) ใน พุทธศักราช 2513 ย้ายมาอยู่ที่ ถนนโรจนะ ตรงข้ามโรงแรมอุทองอิน และในปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งอยู่เลขที่ 64 ถนนปทุมสัมพันธ์ ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและ สังคมที่ยั่งยืน

ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และประเทศข้างเคียง ได้มาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีการบริหาร การจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ คำนึงมาร่วม บริการดี มีคุณธรรม



ภาพที่ 2.1 แสดงพื้นที่การให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีพื้นที่ รับผิดชอบ 88 ตารางกิโลเมตร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปทุมธานี, 2561)

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงานเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของ PEA ซึ่งได้ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลายาวนาน ด้วยความมุ่งมั่นและความมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดี ได้รับการยกย่องและเชื่อถือ สืบเนื่องมาจาก การประพฤติปฏิบัติที่ดีงามของพนักงานทุกคน จึงได้มาซึ่งจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและประชาชน จัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็นสำคัญ
2. ความรับผิดชอบต่อผู้เป็นเจ้าของกิจการ บริหารกิจการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของภารกิจ สนองนโยบายของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม ทำรายได้และกำไร ให้ PEA เจ้าของกิจการ และพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม
3. ความรับผิดชอบต่อนักงาน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และมาตรฐาน การครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี และการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม กับตำแหน่ง หน้าที่ ศักยภาพ พิจารณาให้คุณและโทษด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และยุติธรรม
4. ความรับผิดชอบต่อรัฐ ให้ความร่วมมือกับรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ของราชการ
5. ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรม สาธารณะประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกย่องค่านิยมที่ดีของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า และสร้าง สัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม
6. ความรับผิดชอบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการบริหารที่ดีให้สำคัญต่อการ บริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปภัสร์ ชัยวัฒน์ และคณะ (2555) ผลการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพบริการของสถานพยาบาล ในระบบประกันสังคม พบว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง (ดัชนี คุณภาพ บริการโดยรวม SQI มีค่าอยู่ที่ 1.0834 และค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการ ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต มีค่าอยู่ที่ 75.64) อีกทั้งสถานพยาบาลได้จัดให้มีการบริการแก่ผู้ประกันตนใน ระดับที่ผู้ประกันตนมี ความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบบไม่ถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.06 และ แบบถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 72.21) อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการดังกล่าวนี้ยังอยู่ในระดับที่น้อยกว่าคุณภาพ บริการที่ผู้ประกันตนคาดหวัง แต่มากกว่าคุณภาพบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ แสดงให้เห็นว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น ยังคงต้องได้รับการพัฒนาด้านคุณภาพในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นของ ผู้ประกันตน

ศศวิศา อารยะรังสี (2556) ได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 และระดับความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ส่วนสาเหตุสำคัญที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคาร อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการ เนื่องจากสะดวกในการติดต่อกับธนาคารสามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 38.50

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2561) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า คุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยร่วมกับการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการและด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

วิบูลย์ เผือกอุย และศรชัย ท้าวมิตร (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มารับบริการกันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มารับบริการกันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีกิจกรรมรายการที่ในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความเสมอภาค และด้านความถูกต้องแม่นยำ และมีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการ 3) ประชาชนที่มารับบริการกันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรีให้ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการบริการ เรื่องป้ายชี้บ่งตำแหน่งต่าง ๆ ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่รับชำระค่าไฟฟ้า ด้านข้อมูลข่าวสาร เพิ่มการประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าเคลื่อนที่ด้วยสื่อต่าง ๆ

รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านลักษณะสังคม และในด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จิตติมา นิยม (2556) ได้ทำการศึกษา คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ 10001-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า

คุณภาพการให้บริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

นรรัตน์ อ่อนศรี (2554) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่แบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิง อายุ 36 - 45 ปี มีสถานภาพโสด มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสภาพ/อัยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก

อาภาภรณ์ เกตุแก้ว (2558) ได้ศึกษาการใช้บริการซ้ำกับตู้เติมเงินอัตโนมัติของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ ตู้เติมเงินอัตโนมัติไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำตู้เติมเงินอัตโนมัติแตกต่างกัน ในด้านการประเมินการใช้บริการตู้เติมเงินอัตโนมัติของผู้บริโภค พบว่าการประเมินการใช้บริการตู้เติมเงินอัตโนมัติมีผลต่อการใช้บริการซ้ำตู้เติมเงินอัตโนมัติในด้านการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์การตลาดทางตรงของผู้บริโภค พบว่าการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์การตลาดทางตรงของผู้บริโภคมีผลต่อการใช้บริการซ้ำตู้เติมเงินอัตโนมัติ

Armstrong, Adam, Denize, and Kotler (2012, p. 75) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้เป็นกลยุทธ์โดยการผสมผสานปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายและสอดคล้องกับการศึกษาของแนวคิดของ Kotler and Armstrong (2013) ที่ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด คือ เครื่องมือการตลาดที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมายและเป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ในทางการตลาดซึ่งหมายถึงการสนองความต้องการที่เป็นตัวแปรโดยสามารถควบคุมและสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ

Afande (2015) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของหน่วยงานรัฐบาลในประเทศเคนยา พบว่า คุณภาพของการให้บริการอันรวมไปถึงระยะเวลาและกระบวนการให้บริการนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยความพึงพอใจของลูกค้า นั้น มาจากคุณภาพของการให้บริการที่ลูกค้าได้รับจริงเทียบกับที่ลูกค้าคาดหวังไว้

Garg & Dhar (2014) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ Effects of Stress, LMX and Perceived Organization Support on Service Quality: Mediating Effects of Organization Commitment ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลางจำนวน 540 คนวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในงาน (Job Stress) การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน (Leader - Member Exchange) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived of Organization Support) ที่มีต่อคุณภาพงานบริการ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนองค์กรกับความยึดมั่นในองค์กรพบว่า การรับรู้การสนับสนุนองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นในองค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.541 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

สำหรับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและมีระเบียบวิธีการศึกษาในด้าน การกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่จะใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 102,376 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553) โดยมีเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง ได้แก่

1. ตำบลบางคูวัด
2. ตำบลบางหลวง
3. ตำบลบางเต็อ
4. ตำบลบางปรอก
5. ตำบลบางชะแยง
6. ตำบลบ้านฉาง
7. องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

กำหนดให้

- | | | |
|---|---|---------------------------------------|
| n | = | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| N | = | ขนาดของจำนวนประชากร |
| E | = | 0.05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95) |

คำนวณจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{84,454}{1 + 84,454 (0.05)^2} \\ n &= 398.12 \approx 399 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 399 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีก 21 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อเลือกตัวแทนที่ใช้ในการศึกษานี้จะมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มของ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งการศึกษาเป็น เขตพื้นที่การปกครองออกเป็น 7 เขต ได้แก่ เทศบาลตำบลบางหลวง เทศบาลตำบลบ้านกลาง เทศบาล ตำบลบางเดื่อ เทศบาลตำบลบางชะแยง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง องค์การบริหารส่วนตำบล บางหลวง ตำบลบางปรอก โดยเก็บตัวอย่างเขตละ 60 คน รวมทั้งหมด 420 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่ม ตัวอย่างที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้าง แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะ เป็นแบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านอัตราค่าและ ความสนใจผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตราแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ใช้ระดับการวัดประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 คะแนน	มากที่สุด
4 คะแนน	มาก
3 คะแนน	ปานกลาง
2 คะแนน	น้อย
1 คะแนน	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำคะแนนมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยกำหนดคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการให้บริการ
4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบหาคุณภาพของข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารบทความทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาใช้เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการศึกษา
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อเป็นการตรวจสอบขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้
4. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อความถามและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยาม

ค่าศัพท์ของแบบสอบถามให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามค่าศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามค่าศัพท์ของแบบสอบถามเมื่อได้รับการพิจารณา และตรวจสอบแล้วผู้ศึกษาจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Irena-Objective Congruence: IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556, น. 140 - 147) โดยใช้สูตร ดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$IOC = \text{ความเที่ยงเชิงเนื้อหา}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.60 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้และถ้าหากต่ำกว่า 0.60 แสดงว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดจากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา Coefficient Alpha) ของ Cronbach 's Alpha (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556, น. 147) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha แต่ละตัวแปรต้องได้ค่าระหว่าง 0.6 - 1.0 ซึ่งแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
คุณภาพการให้บริการ	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	0.773
2. ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ	0.775
3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า	0.800
4. ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	0.816
5. ด้านความมั่นใจต่อลูกค้า	0.811
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
1. อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	0.654
2. การประสานงานของการบริการ	0.728
3. ความสะดวกที่ได้รับการบริการ	0.681
4. คุณภาพของการบริการ	0.731
5. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.634
6. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	0.685
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.963

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัยโดยใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน ได้แก่

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำไปศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปจากตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 420 คน

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ทฤษฎี เอกสารวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานการวิจัย การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองวิทยานิพนธ์และตำราทางวิชาการต่าง ๆ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้วได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้วผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบ คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี โดยแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA (Analysis of variance)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานการวิจัย เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ Multiple Linear Regression Analysis (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555 น. 176 - 178)

สร้างสมการแสดงความสัมพันธ์

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

สมการในรูปของประชากร

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการใช้บริการ} = & \beta_0 + \beta_1 \text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ} + \beta_2 \text{ความน่าเชื่อถือ} \\ & + \beta_3 \text{การตอบสนองต่อลูกค้า} + \beta_4 \text{การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า} \\ & + \beta_5 \text{การเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า} + e \end{aligned}$$

สมการประมาณค่า

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการใช้บริการ} = & a + b_1 \text{ความเป็นรูปธรรมของบริการ} + b_2 \text{ความน่าเชื่อถือ} \\ & + b_3 \text{การตอบสนองต่อลูกค้า} + b_4 \text{การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า} \\ & + b_5 \text{การเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า} \end{aligned}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square: R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
SE_b	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์
SE_Est	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
a	แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
b	แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (Score Weight)
β	แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน (Beta Weight)
Sig.	แทน ระดับความมีนัยสำคัญ (significant)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม จำนวน 420 ชุดและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบและสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวนเป็น (ความถี่) และค่าร้อยละ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	149	37.30
เพศหญิง	251	62.70
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	105	26.30
31 - 35 ปี	105	26.30
36 - 45 ปี	138	34.40
มากกว่า 45 ปี	52	13.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	309	77.30
ปริญญาตรี	66	16.50
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.20
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	147	36.70
พนักงานบริษัทเอกชน	96	24.00
พ่อบ้าน / แม่บ้าน / เกษียณอายุ	67	16.70
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	73	18.30
อื่น ๆ	17	4.30
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แสดงจำนวนเป็น (ความถี่) และค่าร้อยละ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 20,000 บาท	245	61.30
20,000 - 29,999 บาท	82	20.50
30,000 - 39,999 บาท	54	13.50
40,000 - 50,000 บาท	19	4.70
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้านหรือเกษียณอายุแล้ว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 - 29,999 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 - 39,999 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,000 - 50,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยประเมินจากคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า โดยที่แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.87	0.78	มาก	(1)
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.77	0.75	มาก	(2)
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	3.73	0.74	มาก	(3)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.72	0.75	มาก	(4)
ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	3.71	0.82	มาก	(5)
ภาพรวม	3.76	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.67$) และรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.78$) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.75$) ด้านการตอบสนองของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.74$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.75$) และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีดี	4.12	1.22	มาก	(1)
2. พนักงานให้บริการด้วยความรับผิดชอบและความเต็มใจ	3.89	0.93	มาก	(3)
3. พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ	3.95	1.03	มาก	(2)
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ	3.82	0.98	มาก	(4)
5. การไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.79	1.04	มาก	(5)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
6. มีการใช้ป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายในการติดต่อ	3.73	0.98	มาก	(7)
7. มีการจัดสถานที่ และพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.78	0.94	มาก	(6)
รวม	3.87	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีดีมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 1.22$) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 1.03$) ถัดมา คือ พนักงานให้บริการด้วยความรับผิดชอบและความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.93$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.98$) การไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 1.04$) มีการจัดสถานที่และพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.94$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ มีการใช้ป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายในการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในมิติด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ	3.80	0.93	มาก	(2)
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรายละเอียดในการให้บริการ	3.81	0.98	มาก	(1)
3. พนักงานสามารถแนะนำและอธิบายข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.76	1.03	มาก	(4)
4. การไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่มีการระบุไว้	3.76	0.99	มาก	(5)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ในมิติด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
5. ระบบการทำงานของไฟฟ้า มีความเป็นมืออาชีพน่าเชื่อถือ	3.73	1.02	มาก	(6)
6. การแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการมีความเรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้	3.79	0.98	มาก	(3)
รวม	3.77	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ พนักงานมีความรู้ในเรื่องรายละเอียดในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.98$) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.93$) ถัดมา คือ การแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการมีความเรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.98$) พนักงานสามารถแนะนำและอธิบายข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 1.03$) การไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่มีการระบุไว้มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.99$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ ระบบการทำงานของไฟฟ้า มีความเป็นมืออาชีพน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 1.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ในมิติด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการต่อผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ	3.69	0.92	มาก	(4)
2. พนักงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	3.65	1.03	มาก	(5)
3. การไฟฟ้ามีระบบจัดคิวและระยะเวลาในการรอใช้เวลารับบริการที่ชัดเจน	3.69	1.15	มาก	(3)
4. พนักงานมีความพร้อมในการสนองตอบต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการอย่างทันถ่วงที	3.94	1.07	มาก	(1)
5. ท่านสามารถติดต่อใช้บริการกับการไฟฟ้าได้ง่าย และมีความสะดวก	3.70	0.96	มาก	(2)
รวม	3.73	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการตอบสนองของลูกค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ พนักงานมีความพร้อมในการสนองตอบต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการอย่างทันถ่วงทีมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 1.07$) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อใช้บริการกับการไฟฟ้าได้ง่ายและมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.96$) ถัดมา คือ การไฟฟ้ามีระบบจัดคิวและระยะเวลาในการรอใช้เวลารับบริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 1.15$) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการต่อผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 1.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า จำแนกเป็นรายข้อ

คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1 พนักงานมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการทำงาน สามารถสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ	3.72	0.95	มาก	(3)
2. ระบบการทำงานของไฟฟ้า ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ	3.74	0.97	มาก	(2)
3. พนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)	3.69	0.96	มาก	(4)
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างถูกต้อง	3.65	1.02	มาก	(5)
5. มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าทำให้ท่านมั่นใจทุกครั้งในการใช้บริการ	3.77	1.01	มาก	(1)
รวม	3.72	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าทำให้ท่านมั่นใจทุกครั้งในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 1.01$) รองลงมา คือ ระบบการทำงานของไฟฟ้าทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.97$) ถัดมา คือ พนักงานมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการทำงาน สามารถสร้างความมั่นใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.95$) พนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 1.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ในมิติด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า จำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.69	0.98	มาก	(4)
2. พนักงานมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.77	0.96	มาก	(1)
3. พนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทรในการให้บริการ	3.72	1.02	มาก	(2)
4. การไฟฟ้ายึดถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด	3.71	1.04	มาก	(3)
5. การไฟฟ้ามีความเข้าใจและตระหนักถึงความต้องการที่ แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ	3.68	1.11	มาก	(5)
รวม	3.71	0.82	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในมิติด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด คือ พนักงานมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.96$) รองลงมา คือ พนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทรในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 1.02$) ถัดมา คือ การไฟฟ้ายึดถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 1.04$) พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.98$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ การไฟฟ้ามีความเข้าใจและตระหนักถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 1.11$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากข้อมูลองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านอรรถยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ	3.80	0.68	มาก	(1)
ด้านการประสานงานของการบริการ	3.68	0.72	มาก	(4)
ด้านความสะดวกที่รับบริการ	3.58	0.74	มาก	(6)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านคุณภาพของการบริการ	3.79	0.67	มาก	(2)
ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	3.68	0.73	มาก	(3)
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.64	0.83	มาก	(5)
ภาพรวม	3.69	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.58$) และรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยด้านด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.68$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.67$) ถัดมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.73$) และด้านการประสานงานของการบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.72$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากัน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.83$) และด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	3.94	1.05	มาก	(1)
2. ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านความรู้ และความเข้าใจในการให้บริการ	3.79	0.80	มาก	(2)
3. ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้บริการ	3.78	0.90	มาก	(3)
4. ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการติดตามผลงานการให้บริการ	3.68	0.88	มาก	(4)
รวม	3.80	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.94$,

SD = 1.05) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.79$, SD = 0.80) ถัดมาคือ ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการใช้ข้อมูล และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.78$, SD = 0.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านติดตามผลงานการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.68$, SD = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ระดับใด	3.68	0.97	มาก	(3)
2. ท่านมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระดับใด	3.71	0.95	มาก	(2)
3. ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากการไฟฟ้า ระดับใด	3.72	0.94	มาก	(1)
4. ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนในการติดต่อใช้บริการ หรือไม่	3.62	0.96	มาก	(4)
รวม	3.68	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, SD = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากการไฟฟ้า ระดับใด มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.72$, SD = 0.94) รองลงมาคือ ท่านมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระดับใด มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.71$, SD = 0.95) ถัดมา คือ ท่านมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ระดับใด มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.68$, SD = 0.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนในการติดต่อใช้บริการ หรือไม่ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.62$, SD = 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะอาดที่ได้รับการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะอาดในการติดต่อ	3.70	0.95	มาก	(1)
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการของการไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ	3.60	0.94	มาก	(2)
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน มีเอกลักษณ์ และมีความน่าเชื่อถือ	3.58	0.91	มาก	(3)
4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของสถานที่จอดรถเมื่อมาติดต่อ	3.42	1.13	มาก	(4)
รวม	3.58	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะอาดในการติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.95$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของการไฟฟ้ามีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.94$) ถัดมา คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน มีเอกลักษณ์ และมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของสถานที่จอดรถเมื่อมาติดต่อมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 1.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่มีความถูกต้อง	3.94	0.93	มาก	(1)
2. ความพึงพอใจต่อทักษะและความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในการให้บริการ	3.80	0.88	มาก	(3)
3. ความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.81	0.93	มาก	(2)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
4. ความพึงพอใจในด้านการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วของการไฟฟ้า	3.72	0.95	มาก	(4)
5. ความพึงพอใจในด้านระบบการทำงานและระบบการให้บริการของการไฟฟ้า	3.70	0.96	มาก	(5)
รวม	3.79	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่มีความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.93$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.93$) ถัดมา คือ ความพึงพอใจต่อทักษะและความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.88$) ความพึงพอใจในด้านการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วของการไฟฟ้ามียค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.95$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดคือ ความพึงพอใจในด้านระบบการทำงานและระบบการให้บริการของการไฟฟ้ามียค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการไฟฟ้า	3.64	0.92	มาก	(3)
2. ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนซ่อม/บำรุงรักษา (หากมีค่าใช้จ่าย)	3.73	0.92	มาก	(1)
3. ความพึงพอใจในด้านราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	3.68	0.95	มาก	(2)
รวม	3.68	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนซ่อม/บำรุงรักษา (หากมีค่าใช้จ่าย) มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X} = 3.73$,

SD = 0.92) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในด้านราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยคะแนน (\bar{X} = 3.68, SD = 0.95) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยคะแนน (\bar{X} = 3.64, SD = 0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการอธิบายข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ	3.69	0.95	มาก	(2)
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสามารถในการตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง	3.70	1.00	มาก	(1)
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการใช้บริการมีความรวดเร็วชัดเจนต่อผู้ใช้บริการในพื้นที่	3.66	1.00	มาก	(3)
4. ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	3.53	1.18	มาก	(4)
รวม	3.64	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.64, SD = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสามารถในการตอบข้อสงสัยได้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยคะแนน (\bar{X} = 3.70, SD = 1.00) รองลงมา คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการอธิบายข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนน (\bar{X} = 3.69, SD = 0.95) ถัดมา คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการใช้บริการมีความรวดเร็วชัดเจนต่อผู้ใช้บริการในพื้นที่มีค่าเฉลี่ยคะแนน (\bar{X} = 3.66, SD = 1.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นมีค่าเฉลี่ยคะแนน (\bar{X} = 3.53, SD = 1.18) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบและสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามเพศ

ภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	Independent sample t-test						
	เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	Levene's	t	Sig.
	ชาย	149	3.865	0.432	46.170 (Sig.=0.000*)	4.651	0.000*
	หญิง	251	3.594	0.627			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Levene Statistic เท่ากับ 46.170 โดยมีค่า Sig. = 0.000 นั่นคือ มีค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มไม่เท่ากันและมีค่า t เท่ากับ 4.651 โดยมีค่า Sig. = 0.000 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานและสรุปได้ว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวม ความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองที่แตกต่างกัน โดยเพศชาย (\bar{X} = 3.865) มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศหญิง (\bar{X} = 3.594)

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน อายุ ที่แตกต่างกันมีผล ต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	N	\bar{X}	SD	Levene's	F	Sig.
ภาพรวม						
ต่ำกว่า 30 ปี	105	3.361	0.657	9.393 (Sig.=0.000)	21.057 (Welch Statistic=17.543 Sig.=0.000)	0.000
31 - 35 ปี	105	3.930	0.468			
36 - 45 ปี	138	3.730	0.497			
มากกว่า 45 ปี	52	3.801	0.505			
Total	400	3.695	0.577			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Levene Statistic เท่ากับ 9.393 โดยมีค่า Sig.=0.000 กล่าวคือ มีความแปรปรวนระหว่างกลุ่มไม่เท่ากัน จึงอ่านค่าสถิติทดสอบ Welch Statistic เท่ากับ 17.543 โดยมีค่า Sig. = 0.000 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานและสรุปได้ว่า อายุที่ แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จากนั้นจึงทำการทดสอบความ แตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Games Howell

ตารางที่ 4.17 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell)

(I) ระดับอายุ	(J) ระดับอายุ	Mean		
		Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 35 ปี	-0.56905	0.07424	0.000*
	36 - 45 ปี	-0.36961	0.06966	0.000*
	มากกว่า 45 ปี	-0.44030	0.09121	0.000*
31 - 35 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	0.56905	0.07424	0.000*
	36 - 45 ปี	0.19944	0.06966	0.004*
	มากกว่า 45 ปี	0.12875	0.09121	0.159

*ผลต่างค่าเฉลี่ยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 4 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.56905 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36961 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)
3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้บริการที่มีอายุมากกว่า 45 ปี (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44030 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)
4. ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้บริการที่มีอายุ 36 - 45 ปี (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19944 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004)

สมมุติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	N	\bar{X}	SD	Levene's	F	Sig.
ภาพรวม						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	309	3.651	0.600	9.204	5.718	0.004
ปริญญาตรี	66	3.912	0.491	(Sig.=0.000)	(Welch	
สูงกว่าปริญญาตรี	25	3.670	0.332		Statistic=7.179	
					Sig.=0.001)	
Total	400	3.695	0.577			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่า Levine Statistic เท่ากับ 9.204 โดยมีค่า Sig.=0.000 กล่าวคือ มีความแปรปรวนระหว่างกลุ่มไม่เท่ากัน จึงอ่านค่าสถิติทดสอบ Welch Statistic เท่ากับ 7.179 โดยมีค่า Sig.= 0.001 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานและสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จากนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Games Howell

ตารางที่ 4.19 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell)

(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	-0.26094	0.0694	0.001*
	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.01937	0.07458	0.964
ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.26094	0.0694	0.001*
	สูงกว่าปริญญาตรี	0.24157	0.08973	0.024*
สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.01937	0.07458	0.964
	ปริญญาตรี	-0.24157	0.08973	0.024*

* ผลต่างค่าเฉลี่ยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.26094 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001)

2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.24157 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024)

สมมุติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	N	\bar{X}	SD	Levene's	F	Sig.
ภาพรวม						
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	147	3.537	0.588	7.138	16.242	0.000
พนักงานบริษัทเอกชน	96	3.938	0.440	(Sig.=0.000)	(Welch	
พ่อบ้าน / แม่บ้าน / เกษียณอายุ	67	3.436	0.590		Statistic=17.277	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	73	3.821	0.511		Sig.=0.000)	
อื่น ๆ	17	4.167	0.469			
Total	400	3.695	0.577			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามอาชีพ พบว่าค่า Levine Statistic เท่ากับ 7.138 โดยมีค่า Sig.=0.000 กล่าวคือ มีความแปรปรวนระหว่างกลุ่มไม่เท่ากัน จึงอ่านค่าสถิติทดสอบ Welch Statistic เท่ากับ 17.277 โดยมีค่า Sig.= 0.000 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานและสรุปได้ว่า อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จากนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Games Howell

ตารางที่ 4.21 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell)

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	-0.40064	0.06605	0.000*
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	0.10095	0.08685	0.773
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-0.28444	0.077	0.003*
	อื่น ๆ	-0.62969	0.12373	0.000*
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.40064	0.06605	0.000*
พนักงานบริษัทเอกชน	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	0.50159	0.08491	0.000*
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.11619	0.0748	0.530
	อื่น ๆ	-0.22905	0.12238	0.362
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-0.10095	0.08685	0.773
	พนักงานบริษัทเอกชน	-0.50159	0.08491	0.000*
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-0.38539	0.09367	0.001*
	อื่น ๆ	-0.73064	0.13475	0.000*

*ผลต่างค่าเฉลี่ยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 6 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.40064 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)
2. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.28444 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003)
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.62969 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)

4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน เกษียณอายุมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.50159 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)

5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน เกษียณอายุมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38539 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001)

6. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน เกษียณอายุมีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.73064 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)

สมมุติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการ ใช้บริการ	N	\bar{X}	SD	Levene's	F	Sig.
ภาพรวม						
น้อยกว่า 20,000 บาท	245	3.581	0.600	6.187	8.846	0.000
20,000 - 29,999 บาท	82	3.896	0.472	(Sig.=0.000)	(Welch	
30,000 - 39,999 บาท	54	3.867	0.529		Statistic=9.623	
40,000 - 50,000 บาท	19	3.812	0.450		Sig.=0.000)	
Total	400	3.695	0.577			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าค่า Levine Statistic เท่ากับ 6.187 โดยมีค่า Sig.=0.000 กล่าวคือ มีความแปรปรวนระหว่างกลุ่มไม่เท่ากัน จึงอ่านค่าสถิติทดสอบ Welch Statistic เท่ากับ 9.623 โดยมีค่า Sig.= 0.000 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานและสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จากนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Games Howell

ตารางที่ 4.23 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ (โดยวิธี Games-Howell)

(I) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(J) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000 - 29,999 บาท	-0.31472	0.06474	0.000*
	30,000 - 39,999 บาท	-0.28591	0.08162	0.004*
	40,000 - 50,000 บาท	-0.23104	0.11013	0.183

*ผลต่างค่าเฉลี่ยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 29,000 บาท (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.31472 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000)

2. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 39,000 บาท (ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.28591 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004)

สมมุติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.244	0.144		8.642	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.431	0.052	0.489	8.229	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.065	0.055	-0.072	-1.189	0.235
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	0.144	0.061	0.155	2.381	0.018*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.077	0.057	0.084	1.344	0.180
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า	0.083	0.050	0.099	1.671	0.096

R = 0.691 R² = 0.477 Adjusted R² = 0.470 SE_{Est} = 0.498 F = 71.867 p = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอัยการและความสนใจใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.691 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 47.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 52.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.498 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอัยการและความสนใจจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านอัยการและความสนใจผู้ใช้บริการ} &= 1.244 + 0.431 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &- 0.065 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.144 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.077 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.083 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านอัยการและความสนใจผู้ใช้บริการ} &= 0.489 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &- 0.072 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.155 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.084 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.099 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \\ &+ e \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.113	0.161		6.909	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.201	0.059	0.216	3.429	0.001*
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.007	0.061	-0.007	-0.113	0.910
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	0.166	0.068	0.169	2.448	0.015*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.120	0.064	0.124	1.868	0.063
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า	0.203	0.056	0.229	3.647	0.000*

R = 0.642 R² = 0.413 Adjusted R² = 0.405 SE_{Est} = 0.557 F = 55.331 p = 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.642 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 41.3 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 58.7 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.557 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถคาดคะเนระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านการประสานงานของการบริการ} &= 1.113 + 0.201 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &- 0.007 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.166 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.120 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.203 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านการประสานงานของการบริการ} &= 0.216 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &- 0.007 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.169 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.124 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.229 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \\ &+ e \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	b	SE _b	β	t	Sig.
(Constant)	0.684	0.151		4.530	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.180	0.055	0.188	3.273	0.001*
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.071	0.058	0.072	1.231	0.219
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	0.202	0.064	0.200	3.175	0.002*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.010	0.060	0.010	0.163	0.871
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า	0.307	0.052	0.338	5.885	0.000*

R = 0.713 R² = 0.509 Adjusted R² = 0.502 SE_{Est} = 0.523 F = 81.577 p = 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ

0.713 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 50.9 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 49.1 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.523 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความสะอาดที่ได้รับการบริการจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านความสะอาดที่ได้รับการบริการ} &= 0.684 + 0.180 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &+ 0.071 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.202 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.010 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.307 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านความสะอาดที่ได้รับการบริการ} &= 0.188 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &+ 0.072 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.200 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.010 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.338 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \\ &+ e \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านคุณภาพของการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.242	0.144		8.625	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.316	0.052	0.364	6.028	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.007	0.055	0.008	0.128	0.899
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	0.113	0.061	0.123	1.864	0.063
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.148	0.057	0.164	2.587	0.010*
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า	0.089	0.050	0.107	1.784	0.075

R = 0.678 R² = 0.460 Adjusted R² = 0.453 SE_{Est} = 0.498 F = 67.191 p = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านคุณภาพของการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.678 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 46.0 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 54.0 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.498 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านคุณภาพของการบริการจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านคุณภาพของการบริการ} &= 1.242 + 0.316 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &+ 0.007 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.113 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.148 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.089 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านคุณภาพของการบริการ} &= 0.364 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &+ 0.008 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.123 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.164 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.107 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \\ &+ e \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.032	0.162		6.377	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.158	0.059	0.167	2.680	0.008*
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.010	0.062	0.010	0.161	0.872
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	0.139	0.068	0.139	2.044	0.042*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.203	0.064	0.206	3.153	0.002*
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า	0.197	0.056	0.219	3.524	0.000*

R = 0.652 R² = 0.425 Adjusted R² = 0.418 SE_{Est} = 0.560 F = 58.266 p = 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.652 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 42.5 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 57.5 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.560 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ} &= 1.032 + 0.158 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &+ 0.010 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.139 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.203 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.197 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ} &= 0.167 (\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) \\ &+ 0.010 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) \\ &+ 0.139 (\text{ด้านการตอบสนองของลูกค้า}) \\ &+ 0.206 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า}) \\ &+ 0.219 (\text{ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า}) \\ &+ e \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	b	SE _b	β			
(Constant)	0.325	0.166			1.952	0.052
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.017	0.060	0.016		0.278	0.781
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.205	0.063	0.186		3.232	0.001*
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	0.168	0.070	0.149		2.409	0.016*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.180	0.066	0.161		2.711	0.007*
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า	0.319	0.057	0.313		5.556	0.000*

R = 0.726 R² = 0.528 Adjusted R² = 0.522 SE_{Est} = 0.575 F = 87.992 p = 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.726 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 52.8 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 47.2 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.575 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ} &= 0.325 + 0.017 \text{ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ)} \\ &+ 0.205 \text{ (ด้านความน่าเชื่อถือ)} \\ &+ 0.168 \text{ (ด้านการตอบสนองของลูกค้า)} \\ &+ 0.180 \text{ (ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า)} \\ &+ 0.319 \text{ (ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า)} \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} \text{ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ} &= 0.016 \text{ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ)} \\ &+ 0.186 \text{ (ด้านความน่าเชื่อถือ)} \\ &+ 0.149 \text{ (ด้านการตอบสนองของลูกค้า)} \\ &+ 0.161 \text{ (ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า)} \\ &+ 0.313 \text{ (ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า)} \\ &+ e \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	b	SE _b	β			
(Constant)	0.940	0.087			10.843	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.217	0.032	0.292		6.881	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.037	0.033	0.048		1.112	0.267
ด้านการตอบสนองของลูกค้า	0.155	0.036	0.198		4.262	0.000*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.123	0.035	0.159		3.562	0.000*
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า	0.199	0.030	0.282		6.669	0.000*

R = 0.856 R² = 0.733 Adjusted R² = 0.730 SE_{Est} = 0.300 F = 216.514 p = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการและภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.856 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 73.3 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 26.7 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.300 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ} &= 0.940 + 0.217 \text{ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ)} \\ &+ 0.037 \text{ (ด้านความน่าเชื่อถือ)} \\ &+ 0.155 \text{ (ด้านการตอบสนองของลูกค้า)} \\ &+ 0.123 \text{ (ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า)} \\ &+ 0.199 \text{ (ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า)} \end{aligned}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} \text{ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ} &= 0.292 \text{ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ)} \\ &+ 0.048 \text{ (ด้านความน่าเชื่อถือ)} \\ &+ 0.198 \text{ (ด้านการตอบสนองของลูกค้า)} \\ &+ 0.159 \text{ (ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า)} \\ &+ 0.282 \text{ (ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลลูกค้า)} \\ &+ e \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาพรวมคุณภาพการให้บริการและภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE _b	β	t	Sig.
(Constant)	0.923	0.087		10.558	0.000
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ	0.737	0.023	0.850	32.208	0.000*

R = 0.850 R² = 0.723 Adjusted R² = 0.722 SE_{Est} = 0.304 F = 1037.324 p = 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างภาพรวมคุณภาพการให้บริการและภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.850 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 72.3 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 27.7 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.304 ซึ่งถ้าหากทราบค่าของตัวแปร สามารถคาดคะเนค่าระดับภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการจากสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ

$$\text{ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ} = 0.923 + 0.737 \text{ (ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ)}$$

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ

$$\text{ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ} = 0.850 \text{ (ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ)}$$

+ e

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 399 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับร้อยละ 5 แต่เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างและตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีก 20 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยแบบสอบถามนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3.) ด้านการตอบสนองของลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และ 5) ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า จำนวน 28 ข้อคำถาม และ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) ด้านอัตราค่าและความสะดวกในการใช้บริการ 2) ด้านการประสานงานของการบริการ 3) ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ 4) ด้านคุณภาพของการบริการ 5) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการและ 6) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 24 ข้อคำถาม

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวนความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมถึงการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการนำเข้าตัวแปร แบบ Enter

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ศึกษาทำการสรุปผลการวิจัยตามลำดับของการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 ปี ไม่เกิน 45 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งเป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ซึ่งคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 2) ด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 3) ด้านการตอบสนองของลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 และ 5) ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการใช้บริการ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งเป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 2) ด้านการประสานงานของการบริการมีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 3) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 4) ด้านคุณภาพของการบริการมีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 5) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และ 6) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีระดับความคิดเห็นที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบและสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไฟฟ้าในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่ต่างกัน โดยพบความแตกต่างรายคู่จำนวน 4 คู่

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่ต่างกันโดยพบความแตกต่างรายคู่จำนวน 2 คู่

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีที่ต่างกัน โดยพบความแตกต่างรายคู่จำนวน 6 คู่ ประกอบด้วย

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกันโดยพบความแตกต่างรายคู่จำนวน 2 คู่ ประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.850 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 72.30 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าเท่ากับ 0.304 ต่อมาเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า มีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.856 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 73.3 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าเท่ากับ 0.300

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองของลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและ 5) ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ (Sig. = 0.000) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะทางกายภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีมาตรฐานเดียวกันผ่านการควบคุมคุณภาพจากสำนักงานใหญ่ อาทิเช่น อาคาร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่และเต็มใจ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการ จึงเป็นความคาดหวังจากผู้มาใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีหรือมากกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ เผือกนุช และ ศรชัย ท้าวมิตร (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มารับบริการกันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีกิจกรรมารยาทที่ในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความเสมอภาค และด้านความถูกต้องแม่นยำ และมีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ (Sig. = 0.267) ทั้งนี้ อาจเพราะผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของการไฟฟ้าซึ่งเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเจ้าหลักของประเทศรวมถึงการให้บริการของการไฟฟ้า อาทิเช่น ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามระยะเวลาที่เหมาะสม มีความถูกต้องแม่นยำในข้อตกลงหรือคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไม่มีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตินิยาม (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถและด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ด้านการตอบสนองของลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ (Sig. = 0.000) ทั้งนี้ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าไฟฟ้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตและธุรกิจ การตอบสนองด้วยการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำและมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการนั้นได้รับความสะดวกทั้งภายนอกสถานที่และภายในสถานที่การไฟฟ้า จึงทำให้ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ปัทม ศัยวัฒน์ และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม พบว่า คุณภาพบริการยังอยู่ในระดับที่น้อยกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ประกันตนคาดหวัง แต่มากกว่าคุณภาพบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้แสดง

ให้เห็นว่า สถานพยาบาลในระบบประกันสังคมนั้น ยังคงต้องได้รับการพัฒนาด้านคุณภาพในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นของผู้ประกันตน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ (Sig. = 0.000) เนื่องจากตัวการไฟฟ้านั้นสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตั้งอยู่แล้ว แต่ตัวผู้ปฏิบัติงานนั้นก็ ต้องมี มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีจำเป็นต่อการให้บริการ รวมทั้งต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร และซื่อสัตย์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เพราะไฟฟ้านั้นมีทั้งคุณและโทษ หากผู้ปฏิบัติ ไม่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการบริการ อาจสร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ของผู้ใช้บริการได้ จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความ พึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แจ่มเวชฉาย (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพ ของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.5 ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ (Sig. = 0.000) เพราะในยุคปัจจุบันไม่ว่าจะธุรกิจใดก็ตาม การเอาใจใส่ดูแลและติดตามลูกค้าถือเป็นหัวใจหลักหรือเป็น กลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ ไม่เว้นแม้แต่ตัวการไฟฟ้าเอง การติดตามดูแลลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการ ไปแล้วนั้นมีความสำคัญและเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ตัวองค์กร เพื่อสะท้อนให้ ผู้ใช้บริการรับรู้ถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ใส่ใจลูกค้าและเข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ต้องการของ ผู้ใช้บริการทุกคน จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความ พึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรารัตน์ อ่อนศรี (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ พบว่า คุณภาพใน การให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุภาพ/อภัยยศยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัยและด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง มีระดับคุณภาพมาก

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาทำให้ได้ทราบถึง คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ผู้บริหารการไฟฟ้าควรออกคำสั่งให้ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็น อาคารสถานที่ตั้ง วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้ใช้งานได้อยู่เสมอหรือแม้แต่ เจ้าหน้าที่ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า สิ่งที่จะสะท้อนให้เห็นภาพได้ชัดเจน คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย หรือแม้แต่กิริยา ท่าทาง วาจา สิ่งเหล่านี้สามารถช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการ อย่างเต็มที่ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ผู้บริหารการไฟฟ้าควรกำชับถึงคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า รวมถึงการบริการในทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม มีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวัง เช่น การให้บริการอย่างถูกต้องและปฏิบัติงานเสร็จตรงตาม ระยะเวลาตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้ให้สัญญาไว้ รวมถึงมีความถูกต้องในข้อตกลงกับลูกค้า ด้านความรวดเร็วใน การตอบสนองลูกค้า ผู้บริหารการไฟฟ้าควรเน้นย้ำถึงการให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ด้วยความเต็มใจเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายที่แตกต่างกันไปได้ ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ผู้บริหารการไฟฟ้าควรจัดให้มีอบรมในการให้บริการเพื่อปลูกฝังพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แสดงถึงความตั้งใจมุ่งมั่นและใส่ใจลูกค้า เข้าใจถึงปัญหาของลูกค้าและให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ด้านความมั่นใจต่อลูกค้า ผู้บริหารการไฟฟ้าควรมีการสำรวจ ตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอถึงผู้ให้บริการว่ามีความรู้ ความสามารถและทักษะที่มีจำเป็นต่อการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีความซื่อสัตย์และเป็นมิตร ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญสำหรับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้และสามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างชัดเจน ด้วยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นย่อมเกิดจากตัวบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับองค์กร

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้สนใจหรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปศึกษาวิจัยต่อยอดเพิ่มเติมได้ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิเช่น การสัมภาษณ์ ผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

5.4.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้สนใจหรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจศึกษาเพิ่มเติมได้โดยการเก็บข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น โดยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ เพื่อง่ายต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

5.4.3 การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการวิจัยครั้งถัดไป อาจศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ อำเภออื่น ๆ ของจังหวัดปทุมธานีหรือ อำเภออื่น ๆ ในจังหวัดใกล้เคียงมาวิเคราะห์หาความแตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้งานวิจัยสามารถอ้างอิงได้อย่างกว้างขวางได้

5.4.4 การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้สนใจหรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจเพิ่มตัวแปรอิสระหรือเพิ่มตัวแปรกลางเข้ามาในงานวิจัยในครั้งต่อไป

5.4.5 การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ซึ่งผู้สนใจหรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจศึกษาเพิ่มเติมได้ด้วยการเลือกแนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หรือเปรียบเทียบสมมุติฐานต่อไป

5.4.6 การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีของ Aday and Andersen ซึ่งผู้สนใจหรือผู้วิจัยท่านอื่น ๆ อาจศึกษาเพิ่มเติมได้ด้วยการเลือกแนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หรือเปรียบเทียบสมมุติฐานต่อไป

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2561). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <http://www.pea.co.th>.
- จรัสพงษ์ จงมีสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชัชฎาภรณ์ ธงชยา. (2551). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีรถไฟหัวลำโพง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ฐิติมา นิยม. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นรารัตน์ อ่อนศรี. (2554). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- บุลย์ เผือกอุย และ ศรชัย ท้าวมิตร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 6(10), 57 - 70.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ประมุข อินทแพทย์. (2556). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสิต จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 5(1), 125 - 134.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ = The Heart of Service. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วารานิตย์ อนุสนธิ์. (2548). ความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งต่อแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- ศศวริศา อารยะรังสี. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- ศุภกัญญา จันทรุกษา. (2558). **คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. ใน การประชุมหาตใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 (570 - 583)**. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 20)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร มงคลรัตนศิริ. (2559). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).
- สันติ โภเศโยธิน. (2554). **ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริชัย บำเพ็ญเพียร (2557). **คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำได้ง่ายนิดเดียว**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- อดิศักดิ์ สุวิทวัส. (2555). **นักขายที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส (1989).
- อภิวัฒน์ จันตะนี. (2547). **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อภิวุฒิ ตั้งจิตการุณ. (2554). **คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และความตัดสินใจในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ต บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต จำกัด ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร**. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). **Development of indices of Access to Medical Care**. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- Davidow, M. (2003). Have you heard the word? The effect of word of mouth on perceived justice, satisfaction and repurchase intentions following complaint handling. **Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior**, 16, 67 - 80.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kotler, P. (2010). **Marketing management** (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Armstrong G. (2008). **Principle of Marketing** (12th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing management: analysis, planning, implementation and control** (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, **49**(4), 41 - 51.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, **64**(1), 12 - 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations** (The free press). New York: A Division of Simon & Schuster Inc.
- Spector, P. (1987). Method variance as an artifact in self-reported affect and perceptions at work: Myth or significant problem?. **Journal of applied Psychology**, **72**(3), 438 - 443.
- Taro Yamane. (1970). **Statistic: An Introductory Analysis** (2nd ed). New York: Harper & Row.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเครื่องมือเพื่อการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้ศึกษาวิจัยหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำถามคัดกรอง

1.1 ปัจจุบันท่านอยู่อาศัยอยู่ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี หรือไม่ (ตำบลบางคูวัด, ตำบลบางหลวง, ตำบลบางเดื่อ, ตำบลบางปรอก, ตำบลบางชะแยง, ตำบลบ้านฉาง, องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง)

ใช่

ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 30 ปี

2) 31 - 35 ปี

3) 36 - 45 ปี

4) มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2) พนักงานบริษัทเอกชน

3) พ่อบ้าน / แม่บ้าน/เกษียณอายุ

4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5) อื่น ๆ (ระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) น้อยกว่า 20,000 บาท

2) 20,000 - 29,999 บาท

3) 30,000 - 39,999 บาท

4) 40,000 - 50,000 บาท

5) ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

คำถาม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)					
1.1 พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรีดี					
1.2 พนักงานให้บริการด้วยความรับผิดชอบและความเต็มใจ					
1.3 พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ					
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ					
1.5 การไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
1.6 มีการใช้ป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายในการติดต่อ					
1.7 มีการจัดสถานที่ และพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
2.1 พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง รอบคอบ และมีความน่าเชื่อถือ					
2.2 พนักงานมีความรู้ในเรื่องรายละเอียดในการให้บริการ					
2.3 พนักงานสามารถแนะนำและอธิบายข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง					
2.4 การไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่มีการระบุไว้					
2.5 ระบบการทำงานของกรการไฟฟ้า มีความเป็นมืออาชีพ น่าเชื่อถือ					
2.6 ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการมีความเรียบร้อยและตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้					

คำถาม (ต่อ)	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. ด้านการตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness)					
3.1 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการต่อผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ					
3.2 พนักงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
3.3 การไฟฟ้ามีระบบจัดคิวและระยะเวลาในการรอใช้เวลารับบริการที่ชัดเจน					
3.4 พนักงานมีความพร้อมในการสนองตอบต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการอย่างทันถ่วงที					
3.5 ท่านสามารถติดต่อใช้บริการกับการไฟฟ้าได้ง่ายและมีความสะดวก					
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)					
4.1 พนักงานมีความเข้าใจในลำดับขั้นตอนการทำงาน สามารถสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ					
4.2 ระบบการทำงานของไฟฟ้า ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ					
4.3 พนักงานมีจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)					
4.4 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างถูกต้อง					
4.5 มาตรฐานของการให้บริการของการไฟฟ้าทำให้ท่านมั่นใจทุกครั้งการให้บริการ					
5. ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า (Empathy)					
5.1 พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
5.2 พนักงานมีความเอาใจใส่ในการดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
5.3 พนักงานแสดงออกถึงความเอื้ออาทรในการให้บริการ					
5.4 การไฟฟ้ายึดถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด					
5.5 การไฟฟ้ามีความเข้าใจและตระหนักถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับเมื่อใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีโดย (✓) ลงในช่อง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจปานกลาง 3	พึงพอใจน้อย 2	พึงพอใจน้อยที่สุด 1
1. ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ (Courtesy)					
1.1 ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
1.2 ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านความรู้ และความเข้าใจในการให้บริการ					
1.3 ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้บริการ					
1.4 ความพึงพอใจต่อตัวพนักงานในด้านการติดตามผลงานการให้บริการ					
2. ด้านการประสานงานของการบริการ (Co-ordination)					
2.1 ท่านมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการรอรับบริการระดับใด					
2.2 ท่านมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระดับใด					
2.3 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากการไฟฟ้า ระดับใด					
2.4 ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนในการติดต่อใช้บริการ หรือไม่					
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)					
3.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกในการติดต่อ					
3.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการของการไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ					

คำถาม (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด 5	พึงพอใจมาก 4	พึงพอใจปานกลาง 3	พึงพอใจน้อย 2	พึงพอใจน้อยที่สุด 1
3.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงานมีเอกลักษณ์ และมีความน่าเชื่อถือ					
3.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของสถานที่จอดรถเมื่อมาติดต่อ					
4. ด้านคุณภาพของการบริการ (Quality of Care)					
4.1 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่มีความถูกต้อง					
4.2 ความพึงพอใจต่อทักษะและความรู้ของพนักงานการไฟฟ้าในการให้บริการ					
4.3 ความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
4.4 ความพึงพอใจในด้านการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วของการไฟฟ้า					
4.5 ความพึงพอใจในด้านระบบการทำงานและระบบการให้บริการของการไฟฟ้า					
5. ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ (Output-off-pocket Cost)					
5.1 ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการไฟฟ้า					
5.2 ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนซ่อม/บำรุงรักษา (หากมีค่าใช้จ่าย)					
5.3 ความพึงพอใจในด้านราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ					
6. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)					
6.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการอธิบายข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ					
6.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสามารถในการตอบข้อสงสัยได้ถูกต้อง					
6.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการใช้บริการมีความรวดเร็วชัดเจนต่อผู้ใช้บริการในพื้นที่					
6.4 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายวิวัฒน์ อยู่พร้อม
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤศจิกายน 2509
ที่อยู่	11 หมู่ 8 ตำบลหนองไผ่น้ำ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 18140
การศึกษา	พ.ศ. 2528 (ปวช.) วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสระบุรี พ.ศ. 2530 (ปวส.) วิทยาลัยเทคโนโลยีละโว้ จังหวัดลพบุรี พ.ศ. 2545 (วทบ.) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2533 - ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
เบอร์โทรศัพท์	081-426-7597
อีเมล	viwat_y@mail.rmutt.ac.th

