

## คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

### Service Quality of PEA, Amphoe Muang, Ubon Ratchathani Province

ศุภกัญญา จันทรุกษา<sup>1\*</sup>

Supakanya Juntarukka<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

<sup>1</sup> Lecturer, Department of Business Management, Faculty of Management Science,  
Ubon Ratchathani University

\* Corresponding author, Email: supakanya.j@ubu.ac.th

#### บทคัดย่อ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีส่วนสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร การวิจัยนี้จึงศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง จากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปรโดย t-test และความแปรปรวน F-test (One-Way ANOVA) กำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ ) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพ การสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานีควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ การพัฒนาองค์กร

## Abstract

Improving the quality of service is paramount in the organization. The purposes of this research were to study satisfaction level of electricity users on service quality of the PEA area Muang, Ubon Ratchathani. The study sample included 420 electricity users. The tools employed for this study were questionnaire to collected data which were analyzed by descriptive statistics and inference statistics. The results showed that electricity users are satisfied with service quality of the PEA in medium. In the order from high to low is, staffs, the service strategy, processes, the price and the cost of the service, marketing promotion and providing knowledge to users, and the location and the environment, respectively. In addition, the hypothesis testing using the difference variables by t-test and variance F-test (One-Way Anova) to determine confidence intervals in the percentage of 95 ( $\alpha = 0.05$ ) in order to compared electricity users' satisfaction on service quality of PEA. Classified by personal factors was found that electricity users with age, marital status and the cost of electricity per month were different, satisfaction of service quality were different in the overall and in each aspect. Statistically significant at 0.01. And electricity users with gender, the highest level of education, the monthly income, location-based service, size meter used were different, satisfaction of service quality were not significantly different in the overall. Therefore the PEA area Muang, Ubon Ratchathani should improve the quality of service continuously.

**Keywords:** Satisfaction, Service Quality, Organizational Development

## บทนำ

ไฟฟ้าเป็นพลังงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ เช่น ด้านอุตสาหกรรม และธุรกิจบริการ ดังนั้น การที่จะพัฒนาประเทศให้มีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจจึงจำเป็นต้องพัฒนาด้านการไฟฟ้าให้อยู่ในระดับสูง ซึ่งการไฟฟ้าเป็นกิจการประเภทสาธารณูปโภค ที่มีความเกี่ยวข้องกับคนกลุ่มใหญ่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ รัฐบาลจึงเข้ามาควบคุมและดำเนินการเองในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจ มีหน้าที่หลักในการผลิต จัดให้ จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชนทั่วไป ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ มี 2 หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ 1. การไฟฟ้านครหลวง รับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ 2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนใน 4 ภาค ในแต่ละภาคแบ่งเขตความรับผิดชอบอีกภาคละ 3 เขต รวมเป็น 12 เขต เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ



แม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในลักษณะการผูกขาด (Monopoly) มาโดยตลอด แต่ปัจจุบันรัฐบาลมีแผนในการเปิดเสรีซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องปรับตัวในด้านต่าง ๆ ทั้งการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ดังนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ว่า กฟภ. มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้วยความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกระดับสร้าง กฟภ. ให้ทันสมัย ผู้รับบริการพึงพอใจ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการบริการ แต่จากการดำเนินการที่ผ่านมา ยังปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาไฟฟ้ายดับ ไฟฟ้าตก ชันตอนและระเบียบการบริการยุ่งยาก บริการล่าช้า พนักงานทำงานผิดพลาด หรือเครื่องมือไม่ทันสมัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

#### ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเกิดจากกิจกรรมที่ผู้ให้บริการส่งมอบสินค้าไม่มีตัวตนให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น สามารถต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546: 18) ซึ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการนั้น ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533: 66)

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ



4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 331 - 332) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า คือ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า และการไม่เสียเวลาคายนาน

2. การติดต่อสื่อสาร คือ การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

4. ความมีน้ำใจ คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง

5. ความน่าเชื่อถือ คือ ต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ รวมถึงมีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. ความไว้วางใจ คือ บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถเก็บความลับหรือข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

7. การตอบสนองลูกค้า คือ บุคลากรต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ สนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย คือ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาใดๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก คือ การบริการที่ลูกค้าสามารถคาดการณ์ถึงคุณภาพและกำหนดเวลาในการส่งมอบได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า คือ บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจกับลูกค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และหวนกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งการบริการต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า ต้องใส่ใจ และปรับปรุงให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

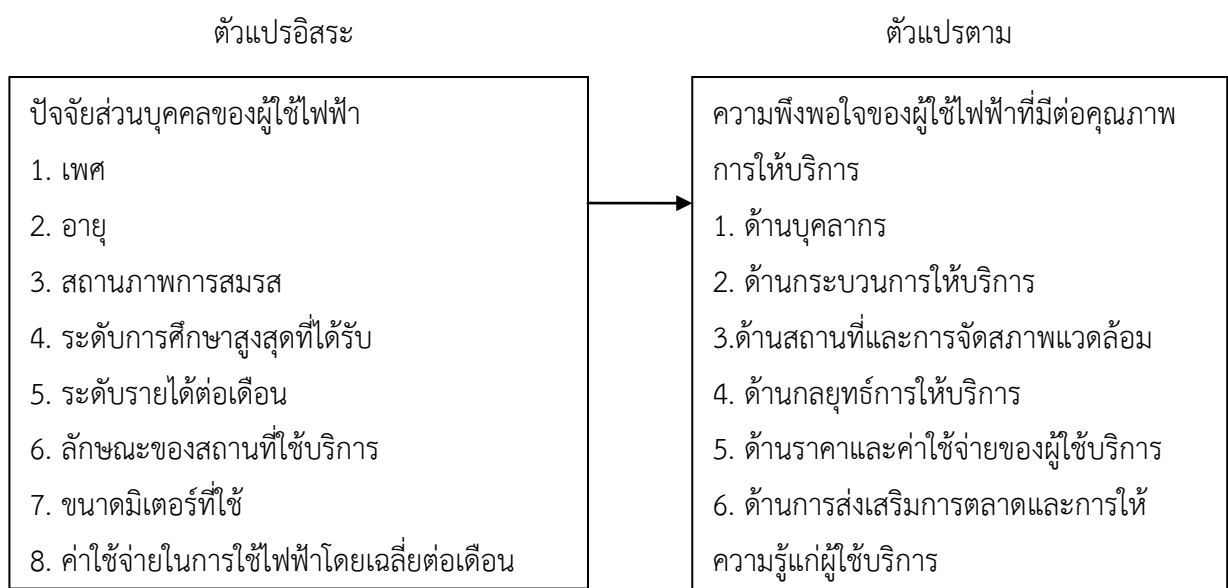
งานวิจัยที่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ อติมา วินัยโกศล (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันด้านการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยด้านเพศและอายุที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร และทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานบริษัทการบินไทยฯ

มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของพนักงานกองสำรองที่นั่ง และศรีณีย์ ทิพย์บำรุง (2544) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขายะลา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ รายได้ อาชีพ ศาสนา และอายุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้ง Kim & Lough (2007) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างของคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามบินกอล์ฟเอกชนในประเทศเกาหลี พบว่าปัจจัยของ อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อความต้องการระดับคุณภาพบริการที่ต่างกัน

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ว่าควรให้ความสนใจประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1. ลักษณะของพื้นที่และสถานที่ให้บริการที่สามารถเดินทาง ได้สะดวกสบาย (ศรีณีย์ ทิพย์บำรุง, 2544) 2. การปรับปรุงระบบงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ และเทคโนโลยี (ศุภณีย์วิจัยธุรกิจฯ, 2544) 3. ระบบปฏิบัติการให้บริการและการรับชำระเงินที่รวดเร็ว (เอกรัฐ พรรณราย, 2544; Tsouloftas, 2004) 4. ค่าธรรมเนียมของการใช้บริการในกรณีต่าง ๆ (พรศิริ ลิ้มปนาสิทธิ, 2546) 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ เป็นที่น่าไว้วางใจ เอาใจใส่และ ตอบสนองลูกค้าด้วยความเต็มใจ (พรศิริ ลิ้มปนาสิทธิ, 2546; Kim & Lough, 2007) และ 6. การสื่อสาร การให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน (พรศิริ ลิ้มปนาสิทธิ, 2546)

### กรอบแนวคิดวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี นำมาซึ่งกรอบ แนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยใน 2 ประเด็นที่สำคัญคือ ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

### 1. ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล

1. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการศึกษาจากข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมไว้แล้ว ซึ่งเป็นเอกสารประเภทรายงานวิจัย บทความวิจัย วารสารเอกสารวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนการสืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลนี้จะได้ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาต่อไป

### 2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จำนวน 991,577 ราย (สำนักงานสถิติจังหวัดอุบลราชธานี, 2556) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์โดยใช้สูตร Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 420 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

#### การรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งเป็นคำถาม 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นคำถามแบบปิด ให้เลือกตอบเฉพาะรายการที่กำหนด และเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 8 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในการวิเคราะห์ผลลัพธ์จะนำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มจากอันตรภาคชั้น (class interval) ของบุญเรียง ขจรศิลป์ (2536: 12-13) ซึ่งคำนวณตามสูตร

พิสัย	=	ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด
อันตรภาคชั้น	=	พิสัย/จำนวนอันตรภาคชั้น
อันตรภาคชั้น	=	(5-1)/5 = 0.8
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก



ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## 2. การหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ ในเรื่องความถูกต้อง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามของเนื้อหา ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ได้มีการทดสอบโดยเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา เพื่อร่วมพิจารณาความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ และหลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงในขั้นตอนต่อไป

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-Test) กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบคำถาม และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.64

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำผลที่ได้มาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. การวิเคราะห์ทางสถิติ จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

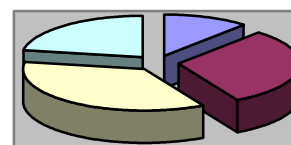
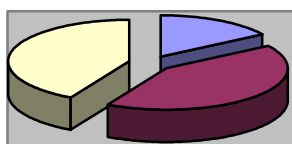
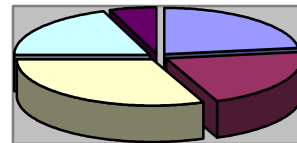
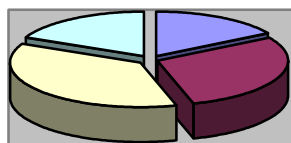
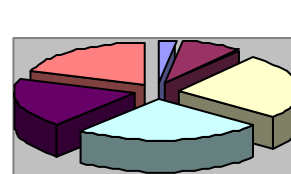
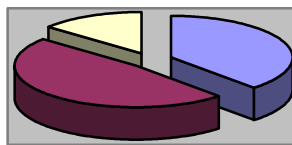
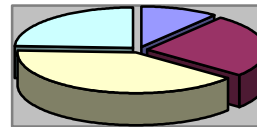
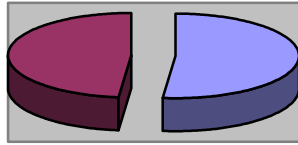
2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หรือสถิติเชิงทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้โดยมีสมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยกำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ )

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ซึ่งมีสถานภาพสมรส สำหรับระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับส่วนใหญ่อยู่ในระดับปวส. หรืออนุปริญญา มีรายได้ต่อเดือน 8,000-10,000

บาท มีลักษณะการใช้บริการเป็นสำนักงาน ส่วนใหญ่ใช้มิเตอร์ขนาดมากกว่า 5 แอมแปร์ และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน 501-1,000 บาท (ดังภาพประกอบที่ 2)



ภาพประกอบที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

## 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี





**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี โดยพิจารณารายด้านของการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านบุคลากร</b>	<b>3.35</b>	<b>0.98</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ	3.36	0.99	ปานกลาง
2. จำนวนพนักงานที่จัดไว้บริการลูกค้าเพียงพอ	3.42	0.91	มาก
3. พนักงานแต่งกายสุภาพ	3.43	0.95	มาก
4. พนักงานมีอัธยาศัยดี	3.23	1.04	ปานกลาง
5. พนักงานให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า	3.35	1.02	ปานกลาง
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	<b>3.31</b>	<b>1.14</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ	3.47	0.99	มาก
2. การขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่	3.39	1.02	ปานกลาง
3. การรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงาน	3.33	1.04	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า	3.13	1.49	ปานกลาง
5. การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน	3.27	1.03	ปานกลาง
<b>ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม</b>	<b>3.26</b>	<b>1.03</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ความสะอาดสบายของที่นั่งรอรับบริการของลูกค้า	3.23	1.02	ปานกลาง
2. สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3.33	1.06	ปานกลาง
3. ความสะอาดและปลอดภัยในสำนักงาน	3.39	1.00	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสถานที่	3.21	1.04	ปานกลาง
5. การจัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ	3.17	1.06	ปานกลาง
<b>ด้านกลยุทธ์การให้บริการ</b>	<b>3.34</b>	<b>1.07</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. การแยกเคาน์เตอร์เฉพาะสำหรับให้บริการแต่ละประเภท	3.33	1.04	ปานกลาง
2. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.41	1.06	มาก
3. ความถูกต้องของการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้	3.40	1.14	ปานกลาง
4. การติดตามการค้างชำระค่าบริการอย่างมีระบบ	3.19	1.03	ปานกลาง
5. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภทไว้ชัดเจน	3.39	1.09	ปานกลาง
<b>ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ</b>	<b>3.31</b>	<b>1.15</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่เหมาะสม	3.45	1.17	มาก
2. ค่าธรรมเนียมในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าเหมาะสม	3.34	1.19	ปานกลาง
3. ค่าธรรมเนียมในการขอย้าย/ติดตั้งมิเตอร์เหมาะสม	3.25	1.20	ปานกลาง
4. ค่าธรรมเนียมในการเดินสายไฟฟ้าเหมาะสม	3.16	1.10	ปานกลาง
5. ดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็นธรรม	3.35	1.13	ปานกลาง



ประเด็นการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ บริการ	3.28	1.10	ปานกลาง
1. การเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต	3.45	1.10	มาก
2. การเผยแพร่ข่าวสารทางโทรทัศน์	3.30	1.05	ปานกลาง
3. การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับและโปสเตอร์	3.26	1.13	ปานกลาง
4. การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	3.25	1.10	ปานกลาง
5. ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ถูกต้องและเหมาะสม	3.14	1.14	ปานกลาง

จากผลการศึกษาตามตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลากร (3.35) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม (3.26) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานแต่งกายสุภาพและจำนวนพนักงานที่จัดไว้บริการลูกค้าเพียงพอในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการแก้ปัญหาไฟฟ้าดับสูงสุดในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเรียงเป็นรายข้อค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดและปลอดภัยในสำนักงาน สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพียงพอ และความสะอาดสบายของที่นั่งรอรับบริการของลูกค้า

ด้านกลยุทธ์การให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับแรกที่ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากคือความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการติดตามการค้างชำระค่าบริการอย่างมีระบบ

ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับแรกที่ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากคือค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่เหมาะสม ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือค่าธรรมเนียมในการเดินสายไฟฟ้าเหมาะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อันดับแรกที่ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากคือ การเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ถูกต้องและเหมาะสม



### 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด อุบลราชธานี

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด  
อุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับ  
รายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า  
โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้ไฟฟ้า	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						
	บุคลากร	กระบวนการ ให้บริการ	สถานที่และ การจัด สภาพแวดล้อม	กลยุทธ์การ ให้บริการ	ราคาและ ค่าใช้จ่ายของ ผู้ให้บริการ	การส่งเสริม การตลาดและ การให้ความรู้ แก่ผู้ให้บริการ	ภาพรวม
1. เพศ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
2. อายุ	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
3. สถานภาพการสมรส	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
4. ระดับการศึกษา สูงสุดที่ได้รับ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
5. ระดับรายได้ต่อเดือน	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
6. ลักษณะของ สถานที่ใช้บริการ	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
7. ขนาดมิเตอร์ที่ใช้	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
8. ค่าใช้จ่ายในการใช้ ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อ เดือน	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อ  
เดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้าน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ถือว่ายอมรับตามสมมติฐาน

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้  
บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันในภาพรวม  
และรายด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน  
เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกลยุทธ์การให้บริการมีความพึงพอใจ  
แตกต่างกัน



ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนและขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะของสถานที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากร ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานแต่งกายสุภาพ และจำนวนพนักงานที่จัดไว้บริการลูกค้าเพียงพอในระดับมาก ซึ่งมีส่วนในการสร้างคุณภาพการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้น อีกทั้ง ส่งเสริมบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่อีกด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)
2. ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจอันดับแรกคือความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้ดี ถือว่าเป็นการให้บริการเกินกว่าความคาดหวังขั้นต่ำของผู้ใช้ไฟฟ้า สอดคล้องกับ ศูนย์วิจัยธุรกิจ (2544: 74-75)
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับการแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ แต่ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งความสะดวกรวดเร็วถือว่าเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เอกรัฐ พรรณราย, 2544)
4. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรกผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่เหมาะสม ดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็นธรรม และค่าธรรมเนียมในกรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้าเหมาะสม ซึ่งค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่นกัน (พรศิริ ลิ้มปนาสิทธิ, 2546)



5. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ อันดับแรกที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากคือการเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ถูกต้องและเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 331 - 332) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะสำคัญคือ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า เพื่อการปรับปรุงการบริการ รวมถึงการสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย

6. ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย เมื่อเรียงรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 อันดับคือการจัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ และความสะอาดของสถานที่ ซึ่งถือเป็นปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ (ศรัณย์ ทิพย์บำรุง, 2544)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพยายามศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อจะปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละกลุ่มให้ได้มากที่สุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2543)

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยและข้อค้นพบต่างๆ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมเป็นสัมผัสแรกที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรปรับปรุงให้สะดวก สะอาด และปลอดภัยยิ่งขึ้น เช่น จัดทำผังหรือป้ายบอกจุดในการให้บริการ

2. ควรมีการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมผ่านช่องทางต่าง ๆ

3. ควรพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อสร้างประสิทธิภาพที่ดีขึ้น โดยเฉพาะความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นให้เกิดการปรับปรุงมากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเชิงคุณภาพ



### เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2543). *คู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2544). *แนวทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์กรู๊ป.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2536). *สถิติวิจัย I*. กรุงเทพฯ: พิชาณุเพรส.
- พรศิริ ลิปพนาสิทธิ์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ต้นไทย.(2533). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภย์วิจัยธุรกิจ. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานสถิติจังหวัดอุบลราชธานี. (15 พฤศจิกายน 2556). *จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าและการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า จำแนกตามประเภทผู้ใช้ เป็นรายอำเภอ พ.ศ.2555*. สืบค้นจาก [http://ubon.nso.go.th/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=511](http://ubon.nso.go.th/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=511)
- อติมา วินัยโกศล. (2542). *พฤติกรรมกรสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*.กรุงเทพมหานคร: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- เอกรัฐ พรรณราย. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจบริการรับชำระเงิน*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Kim, H. D., & Lough, N. (2007). An investigation into relationships among constructs of service quality, customer satisfaction, and repurchases intention in Korean private golf course. *The ICHPER SD Journal of Research*, 2(1), 14-22.
- Tsouloftas, Y. (2004). *A strategy for managing customer satisfaction at the Electricity Authority of Cyprus*. California State University, Dominguez Hills.