

คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

**SERVICE QUALITY THAT AFFECTED USER SATISFACTION  
OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY IN  
KHLONG LUANG DISTRICT, PATHUMTHANI**

ฐิติมา นียม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี



จตุตถจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

Service Quality that Affected User Satisfaction of Provincial  
Electricity Authority in Khlong Luang District, Pathumthani

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวฐิติมา นิยม

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา


รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์, บธ.ม.


ปีการศึกษา

2557

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ช่างทอง, D.B.A.)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์, บธ.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายกรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 13 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวฐิติมา นิยม
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์, บธ.ม.
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้ที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 420 คน โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และสมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ 10,001 - 20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

<b>Independent Study Title</b>	Service Quality that Affected User Satisfaction of Provincial Electricity Authority in Khlong Luang District, Pathumthani
<b>Name-Surname</b>	Miss Thitima Niyom
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Apirada Suthisanont, M.B.A.
<b>Academic Year</b>	2014

## ABSTRACT

The purpose of the study was to investigate the service quality that affected the user satisfaction of the Provincial Electricity Authority in Khlong Luang District, Pathumthani.

The sample used in the study, drawn by the method of purposive sampling, consisted of 420 users of the Provincial Electricity Authority in Khlong Luang District, Pathumthani. The data were collected through the application of questionnaire, and were analyzed using descriptive statistics comprising Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, together with inferential statistics which included Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Multiple Linear Regression at 0.05 level of significance.

The results of the study revealed that the majority of the respondents were female, aged below 30 years old, graduated with Bachelor's degree, were private company employees/factory employees, and earned an average monthly income of 10,001-20,000 Baht. The results of hypothesis testing showed that the service users with different gender, age, occupation, and average monthly income affected the differences in the user satisfaction of the Provincial Electricity Authority in Khlong Luang District, Pathumthani. The results of multiple linear regression analysis indicated that the service quality in the aspects of reliability, competence, and responsiveness had a positive effect with the user satisfaction of the Provincial Electricity Authority in Khlong Luang District.

**Keywords:** service quality, user satisfaction

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของรองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ประธานกรรมการสอบ และกรรมการสอบผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง ที่ได้ให้ความกรุณา ให้แนวคิดในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่ให้ความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์ในพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย ที่กรุณา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ และขอขอบพระคุณ คุณปู่ คุณย่า คุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ดูแลให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนพร้อมทั้งเป็นกำลังใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจหากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

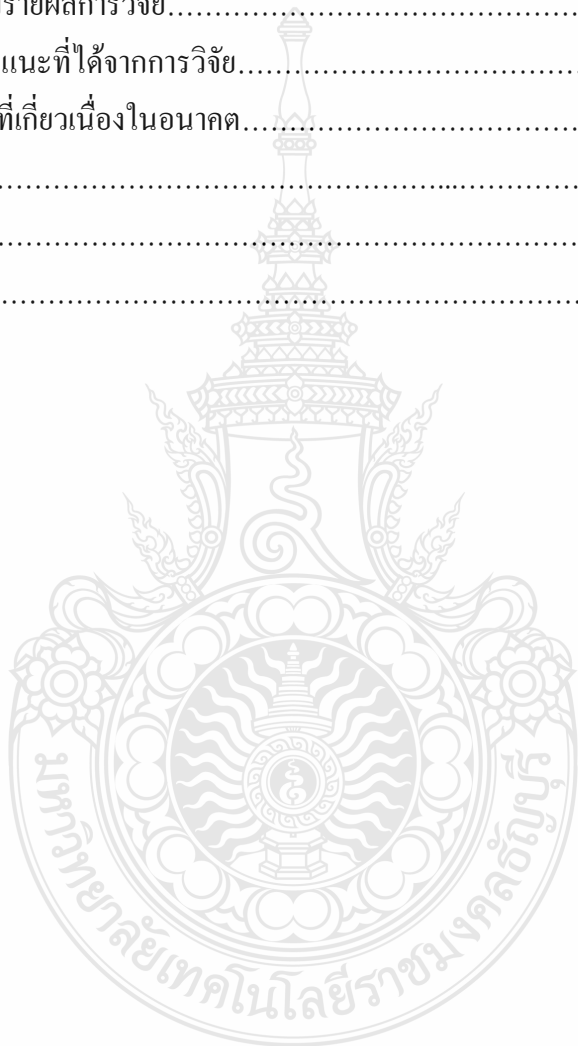
ฐิติมา นิยม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(16)
บทที่ 1 บทนำ.....	17
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	17
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	18
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	18
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	18
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	19
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	21
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	30
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	42
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	92
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	93
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	95
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	95
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	98
ประวัติผู้เขียน.....	103





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	39
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการทั้งหมด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน นำเสนอในรูปแบบตารางปรากฏดังนี้.....	43
ตารางที่ 4.2 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง.....	45
ตารางที่ 4.3 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง.....	47
ตารางที่ 4.4 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่าง ระหว่างเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน.....	51
ตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ ที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน.....	52
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างอายุของระดับความสำคัญที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD.....	54
ตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน.....	55
ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน.....	56
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างอาชีพของระดับความสำคัญที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD.....	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างอาชีพของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD.....	58
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างอาชีพของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD.....	59
ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง แตกต่างกัน.....	60
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายได้ต่อเดือนของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD.....	62
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงในภาพรวม.....	64
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง โดยรวม.....	65
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงในภาพรวม (ทดสอบครั้งที่ 2) .....	65
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง โดยรวม (ทดสอบครั้งที่ 2) .....	66





## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าความสัมพันธัของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2) .....	76
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธัของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2) .....	76
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าความสัมพันธัของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3) .....	77
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธัของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3) .....	77
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าความสัมพันธัของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ .....	78
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธัของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ .....	79
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าความสัมพันธัของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 2) .....	79



## สารบัญตาราง (ต่อ)

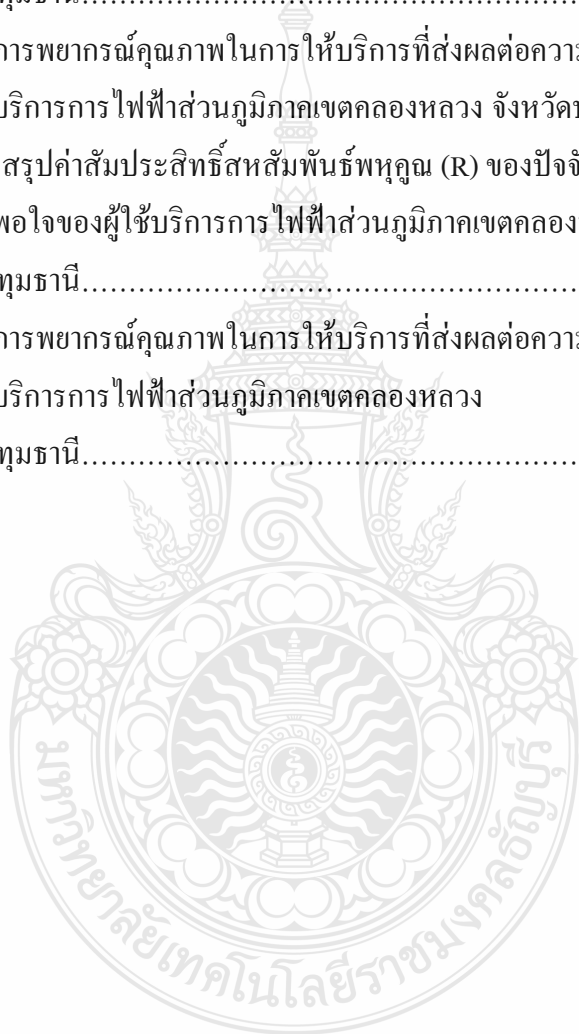
หน้า

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านคุณภาพของบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3) .....	84
ตารางที่ 4.50 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....	85
ตารางที่ 4.51 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....	86
ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 2) .....	86
ตารางที่ 4.53 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 2) .....	87
ตารางที่ 4.54 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 3) .....	87
ตารางที่ 4.55 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 3) .....	88
ตารางที่ 4.56 แสดงผลการสรุปทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.....	88

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.57 แสดงผลสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของปัจจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.....	89
ตารางที่ 4.58 สรุปสมการพยากรณ์คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.....	90
ตารางที่ 4.59 แสดงผลสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของปัจจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.....	90
ตารางที่ 4.60 สรุปสมการพยากรณ์คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.....	91





## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด.....	20



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นกิจการของรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคซึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก่อตั้งขึ้นเป็นเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงมีภารกิจที่สำคัญในการดำเนินการจัดหาและตอบสนองความต้องการที่จะใช้พลังงานไฟฟ้าของประชาชน ธุรกิจในทุก ๆ ด้านของเขตคลองหลวง

เนื่องจากพลังงานไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างขั้นพื้นฐานที่นำไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ทั้งสร้างผลผลิตช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ และพัฒนาความก้าวหน้าทางสังคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของเขตคลองหลวงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของเขตคลองหลวงและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมชนบท มีความรับผิดชอบต่อสังคมและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการพัฒนาในด้านธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่ให้เจริญก้าวหน้า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงได้ให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เขตคลองหลวง ได้แก่ ตำบลคลองสอง ตำบลคลองสาม ตำบลคลองสี่ ตำบลคลองห้า ตำบลคลองหก และตำบลคลองเจ็ด เป็นจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด 58,616 ราย รับผิดชอบการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้การไฟฟ้ามีสำนักงานอยู่ในพื้นที่เขตบริการเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงมีภารกิจในการให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบโดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ การจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอ และรวดเร็วทันต่อความต้องการในการใช้บริการพลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในพื้นที่ และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตามเศรษฐกิจ พัฒนาการบริหารงานภายในองค์กร พัฒนาการบริการ และการจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริการผู้ใช้บริการในพื้นที่เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่อาจจะเกิดจากสภาพแวดล้อมตามฤดูกาลจึงส่งผลให้เกิดความผิดพลาด หรือความเสียหายในการดำเนินการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า เช่น ความล่าช้าในการซ่อมบำรุงสายไฟที่เกิดความชำรุด และร้องเรียนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงได้รับเรื่องคือ ความล่าช้าในการดำเนินงานภายในสำนักงาน

เกิดจากการให้บริการผู้ใช้บริการมาในเวลาใกล้เคียงกันจึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่สามารถให้บริการได้พร้อมกัน เช่น การขอไฟฟ้าใหม่ การยื่นเปลี่ยนเจ้าของ การขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ การชำระค่าใช้บริการไฟฟ้า จากปัญหาข้างต้นที่กล่าวมาการไฟฟ้ายังคงได้รับเรื่องร้องเรียนมาจากผู้ใช้บริการติการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์เข้ามายังแผนกที่ใช้บริการอยู่

ดังนั้น สิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงตระหนักอยู่เสมอ คือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงว่าอยู่ในระดับใด และนำผลที่ได้จากการศึกษานี้เสนอต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการไฟฟ้ารวดเร็วขึ้น อีกทั้งเป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียน และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่แตกต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา “คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” เป็นการศึกษาปัจจัยคุณภาพให้การให้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al., Zeithaml and Berry (1989) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Millett (1954) จากปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรคือผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด 58,616 ราย ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane (1967) ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 420 ตัวอย่าง เท่านั้น
- 1.4.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากประชากร คือ เริ่มต้น ธันวาคม 2557 ถึง กุมภาพันธ์ 2558

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

การไฟฟ้า หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการการไฟฟ้า การแก้ไขความผิดพลาดในการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้เกิดความราบรื่นในการใช้บริการ เฉพาะเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการสังเกตจากความสามารถในการส่งมอบของผู้ให้บริการว่าตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันได้

ด้านความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการที่ดีควรมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเป็นอย่างดี

ด้านการตอบสนองลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการพร้อมสนองตอบงานด้านการให้บริการต่อผู้ให้บริการซึ่งสำเร็จตามเวลา และการให้บริการการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ให้บริการได้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการต้องรับรู้ถึงความต้องการ และความตั้งใจเข้าใจปัญหา ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

ด้านการประสานงานของการบริการ หมายถึง การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ให้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการได้รับการติดตามผลงาน

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ด้านอรรถาสัย ความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงอรรถาสัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

ด้านคุณภาพของบริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์

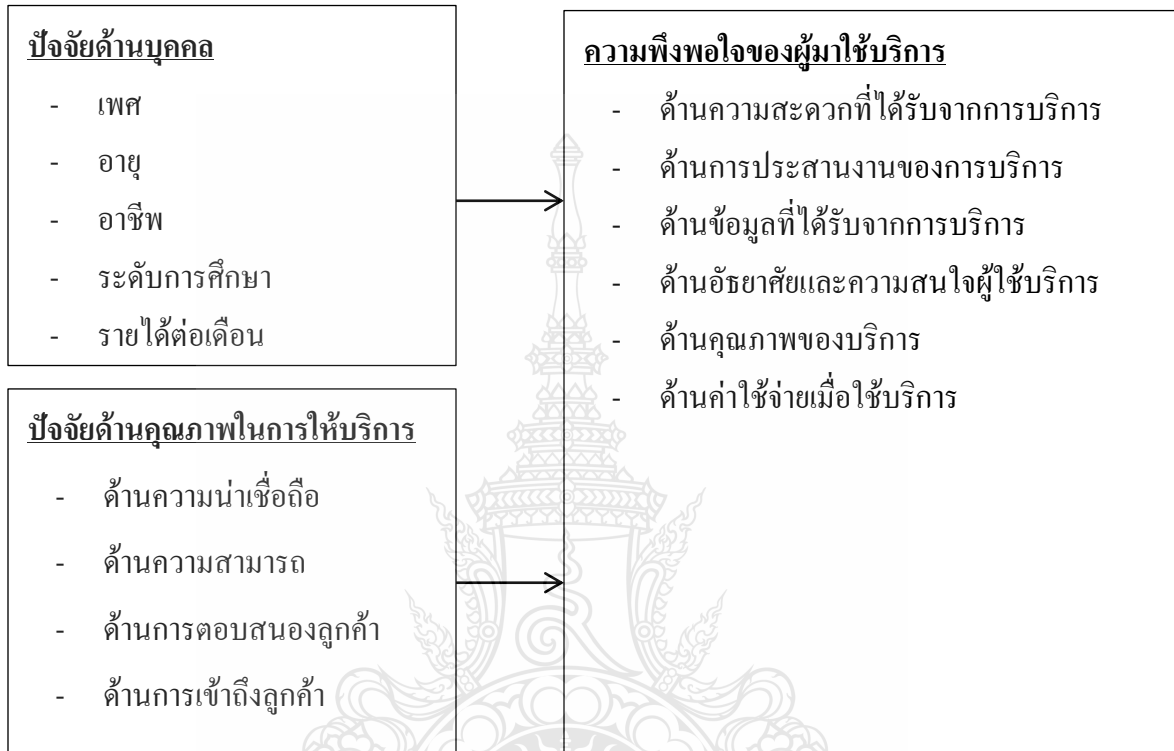
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (X)

ตัวแปรตาม (Y)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

1.7.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบ และแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2538, น.23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) งานบริการเป็นการกระทำที่ไม่สามารถจับต้องได้และยังไม่อาจสัมผัสงานบริการนั้นได้ก่อนที่งานบริการนั้นจะเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถรับรู้การบริการล่วงหน้าก่อนที่จะตกลงใช้บริการองค์การนั้น นอกจากนี้การให้บริการและประสบการณ์เดิมก่อนที่จะได้รับงานบริการประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หรือประโยชน์ที่จะได้รับจากการเลือกใช้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Trust) งานบริการเป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการขณะทำงานบริการเกิดขึ้นผู้ใช้บริการไม่สามารถรับรู้ล่วงหน้าได้ว่าผู้ให้บริการจะปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างไร จนกว่าการบริการจะดำเนินขึ้น การตัดสินใจรับบริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ งานบริการเป็นเพียงการอธิบายสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากการรับประกันคุณภาพ หรือเป็นการอ้างถึงประสบการณ์ที่เคยใช้บริการมาก่อน
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) งานบริการเป็นลักษณะที่ไม่สามารถแยกออกจากตัวผู้ให้บริการ หรือเครื่องมืออุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการนำมาใช้ในงานบริการนั้น ๆ เนื่องจากงานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ ทำให้เกิดข้อจำกัดขอบเขตในการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา ในลักษณะของงานการติดต่อประสานงานให้บริการติดต่อกันภายในองค์กร
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) งานบริการมีลักษณะที่ไม่มีความคงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากงานบริการในแต่ละแผนกขึ้นอยู่กับความคิดต่อเลือกใช้

บริการของผู้ใช้บริการซึ่งผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะการให้บริการในแบบของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้ใช้บริการ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการที่ต่างกันผู้ให้บริการแตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) งานบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการ จะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ การรักษาเสมอภาคของผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องมีการวางแผน เพื่อหาวิธีจูงใจผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - ownership) งานบริการเป็นลักษณะที่ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการให้บริการเกิดขึ้น ซึ่งต่างไปจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เมื่อผู้บริโภคจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นทันที ในขณะที่ผู้บริโภคจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นการใช้บริการนั้น ๆ ที่ผู้บริโภคจะได้รับตามเงื่อนไขในการตกลงตามแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

พินคำ โรหิตเสถียร (2541) การบริการ (Services) เป็นพฤติกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานของผู้ให้บริการหรือองค์กร เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระดำเนิการนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีหลักในการดำเนินงานดังนี้

S-Satisfaction คือ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ การติดต่อประสานงานการบริการที่ดีต้องตรงจุดและตรงประเด็นและต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการที่มาให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

E-Enthusiasm คือ เป็นการกระตือรือร้นที่ผู้ให้บริการต้องมีต่อผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องคอยสังเกตตลอดเวลาว่าผู้ใช้บริการต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบดำเนินการในทันที

R-Rapidness คือ เป็นการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว และผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

V-Values คือ ผู้ให้บริการต้องเห็นความมีคุณค่าในงานด้านการบริการ คือการปฏิบัติทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการให้บริการนั้นมีคุณค่าสำหรับผู้ให้บริการ

I-Impressive คือ ความประทับใจ ที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่ออยู่ให้บริการอย่างจริงจังในทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ มากกว่ากันหรือแบ่งชั้นวรรณะ โดยปฏิบัติกับผู้ใช้บริการให้เสมอภาคกัน

C-Courtesy คือ ความมีไมตรีจิต ผู้ให้บริการต้องให้การต้อนรับกับผู้มาใช้บริการอย่างอบอุ่น แสดงความเป็นมิตรอย่างสุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะรับฟังผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ

E-Endurance คือ เป็นความอดทนอดกลั้นที่ผู้ให้บริการต้องมีและการรู้จักควบคุมอารมณ์

S-Smiling/Sincerity คือ การยิ้มแย้มและความจริงใจ จะแสดงให้เห็นที่ผู้มาใช้บริการได้เห็นทั้งด้านลักษณะการพูดท่าทางในการตอบสนองตลอดจนสีหน้าและแววตาที่ยินดีให้บริการ

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2542, น.2-139) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. Competence มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีความชำนาญต่อหน้าที่ในการให้บริการ
2. Courtesy มีความนอบน้อมถ่อมตน ความสุภาพ ให้เกียรติ และรักษามารยาทกับผู้ใช้บริการ
3. Communication สามารถในติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการให้มีความเข้าใจตรงกัน
4. Credibility มีความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านบุคลิกภาพ ความคล่องแคล่ว
5. Customer Understanding มีความเห็นอกเห็นใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
6. Reliability มีความเชื่อถือ ความไว้วางใจในมาตรฐานการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ
7. Responsiveness มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และยินดีให้บริการ
8. Access ต้องอำนวยความสะดวก และการเข้าใจถึงการติดต่อขอรับบริการ
9. Security ความมั่นคงปลอดภัย มีเครื่องมือหรือวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้
10. Tangibles สัมผัสได้เป็นรูปธรรม รับรู้ได้จากการบริการที่แตกต่างเนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จะต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน ผู้ใช้บริการไม่สามารถประเมินการบริการได้ แต่การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัส

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542, น.96-97) บริการที่ดีจำเป็นต้องมีปัจจัย 3 ด้าน ดังนี้

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นที่ตอบสนองการกระทำให้บรรลุเป้าหมายโดยให้มีความแม่นยำ เป็นพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการ
2. ระบบงาน (System) ควรเป็นระบบงานที่เข้าใจงานไม่ซับซ้อน เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการเข้าใจสามารถเข้าถึงได้
3. ผู้ให้บริการ (Staff) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีความรับผิดชอบ จะต้องพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใต้สำนึกในงานบริการที่ดี



สมิต สัจฉกร (2542, น.13) บริการ เป็นการปฏิบัติงานบริการหรือการรับใช้รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ การปฏิบัติงานที่เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ หรือการกระบวนที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542, น.13-15) การบริการ เป็นการทำงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์ทางด้านใดด้านหนึ่งด้วยวิธีการหลากหลายที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การตอบสนองของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถปฏิบัติได้หลากหลายวิธี

สมิต สัจฉกร (2542, น.23-27) คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีมี ดังนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ ผู้ให้บริการมีความสมัครใจ ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่งานบริการย่อมเกิดจากความมีใจรัก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายาม
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการจะทำงานบริการในเรื่องใด เรื่องหนึ่งจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานของตน
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนเป็นผู้ให้บริการ เพราะตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน การทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไปก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่องานบริการ หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงข้ามก็จะส่งผลเสียต่องานบริการ
5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ หากผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย
6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขายและงานบริการ ผู้ให้บริการจะถูกปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือ พระราชา” ไม่ว่าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะเป็นอย่างไร ผู้ให้บริการต้องขอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” การกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
7. มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี การให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกลงในทางที่ดีและเต็มใจที่จะให้บริการ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญกับงานบริการและปฏิบัติงานเต็มที่

8. มีจิตใฝ่มั่นคงไม่โลเล ผู้ให้บริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจแม้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็ไม่ต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรงจึงควรมีแนวคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับการให้บริการแบบเดิม ๆ ควรที่จะพัฒนาการบริการให้เปลี่ยนแปลงไปตามยุค ตามสมัย

10. มีความช่างสังเกต ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะเป็นคนช่างสังเกตผู้ให้บริการจะต้องพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ งานบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ผู้ให้บริการต้องพิจารณาคิดทบทวน ตรិตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าควรจะทำประการใดไม่ให้เป็นปัญหา มาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาเหตุการณ์ในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ให้บริการต้องมีสัมพันธทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผู้ใช้บริการจะมีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ จากปัญหาที่เกิดขึ้นผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและหาสาเหตุที่แท้จริง เพื่อคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ได้ทางออกที่ดีที่สุด

สมิต สัทธกร (2542, น.37-38) อุดมการณ์คุณภาพของงานบริการ เป็นการปลูกฝังอุดมการณ์แห่งคุณภาพขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการที่มีความเชื่อและยึดถือในคุณภาพของงานบริการ ดังต่อไปนี้

1. มีบทบาทในการทำให้บริการมีคุณภาพที่ดี เป็นที่พอใจและเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ต้องคอยติดตามทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการอย่างใกล้ชิดแล้วเสนอให้ปรับปรุงข้อดีอยู่ตลอดเวลาในทุกด้าน

2. สนับสนุนให้ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญในการสนองความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ต้องวางโครงการให้ผู้ให้บริการมีความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของบริการ

4. การวางแผนงานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพที่ดีเยี่ยม โดยผู้ให้บริการยกมาตรฐานของงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจที่ได้รับการเอาใจใส่

5. ผู้ให้บริการไม่เพิกเฉยละเลยคำร้องเรียน แต่จะต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการมีปัญหา

6. ผู้ให้บริการพบปะผู้ใช้บริการทุกครั้งด้วยความประทับใจที่ดี

7. ผู้ให้บริการต้องรักษาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้ดีและมั่นคง โดยการให้บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย

8. ผู้ให้บริการไม่ควรรับปาก สัญญากับผู้ให้บริการในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้หรือทำผิดกฎ  
หน่วยงาน

9. มีกิริยาเอาใจใส่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้ข่าวสารแก่  
ผู้ให้บริการ

10. การจัดประชุมภายในหน่วยงานเพื่อหาทางส่งเสริมงานบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยการสำรวจ  
และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

สมิต สัจฉกร (2542, น.173-174) การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการกระทำที่ส่งผล  
ประโยชน์ให้กับผู้ให้บริการจะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ โดยมีหลักการให้บริการดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการต้องนึกถึงความต้องการ  
ผู้ให้บริการเป็นหลัก ซึ่งเป็นข้อกำหนดในการให้บริการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและ  
เหมาะสม

2. ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของผู้ให้บริการเป็นหลักผู้ให้บริการ  
จะต้องมุ่งให้ผู้ให้บริการเกิดความพอใจ และคุณภาพของงานบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของ  
ผู้ให้บริการ

3. การปฏิบัติด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การบริการจะสนองต่อความต้องการและ  
ความพอใจของผู้ใช้บริการที่เห็นได้ชัดคือมีการตรวจสอบความถูกต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน  
หากมีข้อผิดพลาดอาจทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พอใจ

4. ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การบริการที่รวดเร็วให้บริการตรงตามกำหนดเวลา  
เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าเกิดความล่าช้าไม่ทันกำหนดเป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์  
ต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการ และควรสนองตอบความรวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะต่าง ๆ ต้องพิจารณาโดย  
รอบคอบ รอบด้าน จะไม่มุ่งเน้นแต่ประโยชน์ที่จะเกิดกับผู้ให้บริการเพียงฝ่ายเดียวแต่จะคำนึงถึง  
ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงยึดหลักการให้บริการอย่างระมัดระวังไม่ให้เกิดผล  
กระทบ ทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น

พิรุณ รัตนวิษ และสุวดี ชูสุวรรณ (2544, น.5) คุณภาพบริการเป็นคุณลักษณะโดยรวมของ  
สินค้าหรือการบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจนและ  
แฝงเร้นของผู้ใช้บริการในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผล  
ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและยินดีจ่ายเงินในราคาที่เสนอ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) บัญญัติกำหนดคุณภาพการบริการ โดยการประเมินคุณภาพของบริการ พบว่าผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการซึ่งได้แก่

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ (access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ผู้ใช้บริการ ไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน บริเวณที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงผู้ใช้บริการ สามารถจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวก

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ใช้บริการเสมอ เป็นต้น

3. ความสามารถ (competence) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการที่บริการต้องมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีน้ำใจ (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองมีความมนุษยสัมพันธ์ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจารณ์ ใช้ดุลพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบครอบจริงใจมีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานให้บริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุด

6. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ทำให้กับผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามคำสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมา

7. การสนองตอบผู้ใช้บริการ (responsiveness) หมายถึง ลักษณะการความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการผู้ใช้บริการทันทีทันใด รวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง

8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. สร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นสามารถจับต้องได้ในการให้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (understanding/knowing customer) หมายถึง การทำความเข้าใจถึงปัญหาหรือความต้องการ รวมถึงการสนใจที่จะตอบสนองความต้องการ

อดิศักดิ์ สุวิทวัส (2555, น.56-99) ลักษณะของผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการประกอบด้วย 10 คุณลักษณะ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีความรู้ที่ดี ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญให้เรื่อง ความรู้ของพนักงานขาย ความรู้ของผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ผู้ให้บริการต้องมีความรู้อย่างลึกซึ้งในตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

2. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีความเป็นมืออาชีพสูง ผู้ให้บริการที่มีความเป็นมืออาชีพสูงจะมีความชอบในงานที่ตนเองทำอยู่เป็นอย่างมากมีความภาคภูมิใจในอาชีพ และชอบในอาชีพที่ตนเองทำอยู่ด้วย ผู้ให้บริการจะได้รับแรงกระตุ้นจากการที่ได้มีการติดต่อกับผู้ใช้บริการและจะมีพลังใจ พลังภายในการที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จสูง

3. ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีความมุ่งมั่นและความพยายาม ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการเพียงพอแล้วหรือยัง การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ใช้บริการด้วยตัวเองจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาข้อมูลนั้น

4. ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมีความเชื่อและทัศนคติเกี่ยวกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่า การบรรลุผลสัมฤทธิ์จะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายของตนเอง เพราะว่าการบริการจะช่วยให้งานมีรายได้เพื่อการดำเนินงาน ถ้าผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานของทุก ๆ แผนกในหน่วยงานแน่นอน

5. ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลของการแก้ปัญหา ผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาโดยทั่วไปแล้วจะมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีการมุ่งเน้นที่กระบวนการบริการแบบเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติกันมาเพราะผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาจะไม่มุ่งเน้นการบริการเพียงอย่างเดียวแต่กลับจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหา และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการควบคู่ไปด้วย

6. ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะมีความเชื่อที่ว่าผู้ใช้บริการจะรับบริการของหน่วยงานนั้น ต้องเสนอราคาที่ดีเพื่อเป็นการดึงดูดผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการ

7. ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมุ่งผลที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการจะต้องมีการเริ่มต้นที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตัวผู้ให้บริการก่อน และเมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการนั้นจะถือว่าการบริการสิ้นสุดแล้วมาเป็นทัศนคติใหม่ที่จะต้องมีความพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้ได้

8. ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการต้องมีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการที่รวดเร็ว คือ การตอบสนองภายใต้กรอบเวลาที่กำหนด มีความเที่ยงตรงของข้อมูลที่มีการตอบสนอง และผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ทันทีที่ต้องการรับบริการนั้น

9. ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องมีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีจะต้องเริ่มต้นจากการฟังที่ดี เวลาในการฟังผู้ใช้บริการในการนำเสนอบริการทั้งหมดการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างครบถ้วน

10. ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ผู้ให้บริการที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่คอยติดตามผลที่ได้จากการทำข้อตกลง และรับปากกับผู้ใช้บริการเอาไว้ด้วยความใส่ใจ ผู้ให้บริการจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการสูงเพราะผู้ให้บริการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำไว้กับผู้ใช้บริการอย่างเคร่งครัดและสามารถส่งมอบบริการตามที่ได้ตกลงกับผู้ใช้บริการเอาไว้ตั้งแต่ต้น

จากแนวความคิดตามแบบจำลองคุณภาพการบริการ SERVQUAL สเกลวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Parasuraman et al., Zeithaml and Berry 1988) จึงได้ออกแบบเพื่อใช้วัดคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจบริการต่าง ๆ เช่น ธุรกิจธนาคาร บริษัทโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศคุณภาพการบริการมีองค์ประกอบย่อย 10 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่สามารถมองเห็นได้ของผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งองค์กรที่ให้บริการ อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่แสดงออกว่ามีความเหมาะสม และความทันสมัยของเทคโนโลยีที่นำมาให้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการสังเกตจากความสามารถในการส่งมอบของผู้ให้บริการว่าตรงตามเวลาและถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้

3. การสนองตอบความต้องการได้ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการพร้อมสนองตอบงานด้านการให้บริการต่อผู้ใช้บริการซึ่งสำเร็จตามเวลาและการให้บริการการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้

4. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Communications) หมายถึง การติดต่อประสานงานด้านข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและเข้าใจตรงกัน รวมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ

5. ความน่าไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งสามารถความเชื่อถือผู้ให้บริการได้และผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์

6. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะได้รับความรู้สึกปลอดภัยจากการใช้บริการว่าจะไม่มีความเสี่ยงหรือสิ่งที่ส่งผลทำให้เกิดความลังเลใจในการใช้บริการ

7. ความรู้ความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ให้บริการที่ดีควรมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเป็นอย่างดี

8. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ความอ่อนน้อม ให้ความนับถือในตัวผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ

9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องรับรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีความตั้งใจที่จะเข้าใจปัญหา

10. ความสามารถเข้าถึงได้ (Access) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องสามารถติดต่อได้ง่ายมีสะดวก และสามารถใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาทำการเปิดให้บริการ สถานที่ตั้งขององค์กร และวิธีการที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการให้บริการ

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตตินันท์ อรรถบพ (2542, น.46) โดยทั่วไปการศึกษาความพึงพอใจมักมีการศึกษาใน 2 มิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขของมนุษย์ และความพอใจจะเกิดได้เมื่อมีความพอใจในทรัพยากรนั้น

พวงทอง ตั้งชิติกุล (2542, น.10) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกซึ่งความสุขสมหวังของมนุษย์ เมื่อเกิดการตอบสนองความต้องการ และเป็นตามที่คาดหวัง จะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับระบบการตอบสนองความต้องการ

ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544, น.32) การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรับความต้องการในแต่ละสถานการณ์นั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสาร ความตั้งใจและเต็มใจในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, น.5) ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2547, น.20) ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อไรก็ตามที่ความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับที่คาดหวังไว้หรือเกิดความคาดหวังผู้ใช้บริการต้องพยายามตอบสนองความปรารถนา และถ้าเป็นไปได้ควรเพิ่มความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549, น.16-18) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เป็นการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญประการหนึ่งของหน่วยงาน แม้ว่าความพึงพอใจจะไม่สามารถจับต้องหรือวัดออกมาเป็นรูปเงินตราได้เมื่อเทียบกับสินทรัพย์ของหน่วยงาน แต่การสร้าง ความพึงพอใจก็ถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่ต้องสะสมและรักษาความพึงพอใจอยู่ตลอดเวลา

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549, น.25-27) ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้รับจริงหรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้ากับผู้ขายหรือผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เพียงสองฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ความรู้สึกของลูกค้าทั้งที่เกิดความพอใจและไม่พอใจ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสินที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2549, น.8) ปัจจัยสำคัญซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของหน่วยงาน คือ การให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการ อาจหมายถึงความรู้สึกถูกใจในระดับที่คาดหวังไว้หรือเกินกว่านั้น ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการต้องไม่ต่ำกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ และต้องอยู่ในขั้นตอน กระบวนการที่ไม่ผิดวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้ใช้บริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2549, น.16-17) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการใด ๆ ผู้ใช้บริการจะคาดหวังว่าได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้องเชื่อถือได้จากผลการปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการอาจเกิดความลำเอียง เป็นลักษณะธรรมชาติที่เกิดจากความพอใจของผู้ใช้บริการ ที่สะท้อนความพึงพอใจจากคุณภาพบริการ

Aday and Andersen (1975) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึก ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ นำมาจัดกลุ่มความพึงพอใจ 6 ด้าน นั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office waiting time)
  - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needs)
  - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)



2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (getting all needs met at one place)

2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ

3) ได้รับการติดตามผลงาน (follow-up)

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (information)

1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ

2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

4. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

1) คำพูดเชิงบวก

2) บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใส

3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4) มีความเอาใจใส่ตลอดเวลา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการ

1) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

1) ราคายุติธรรม

2) สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า

Millett (1954, p.257) ความพึงพอใจด้านการให้บริการ หรือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบด้วย 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดย ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุด การบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และ ผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Richard (1998, p.130) ผู้รับบริการคาดหวังเพียงความพึงพอใจมากกว่าที่จะคำนึงถึงผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการไม่ได้เพียงแต่ทำ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” ให้สำเร็จแต่ “ เป็นความกระตือรือร้น ต่อผู้รับบริการ”

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วงมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการด้านกู้ยืม สำหรับผู้ซื้อบ้านทั่วไป ด้านเงินฝากประจำประเภทออมทรัพย์ ผลการวิจัยธนาคารมีคุณภาพ ในด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุขภาพ อธิษาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จัก ลูกค้ายิ่ง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก

เฉลิมชาติ ทัพพรเศรษฐ โชติ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งเงินสด ของบริษัท โพรเกรสกันภัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งเงินสดส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจที่ อยู่ในเครือธนาคารกสิกรไทย มีพื้นที่ที่บริการอยู่ในเขตภูมิภาค มีระยะเวลาในการใช้บริการ 3-6 ปี ส่วน ใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 4 ครั้ง/สัปดาห์ และผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ

ระหว่าง 41-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ และผลการวิจัยระดับความพอใจต่อระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านแนวทางในการปฏิบัติงานขนส่งเงินสด ด้านตัวผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานขนส่งเงิน ด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการใช้บริการ และด้านข้อตกลงในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

พัชรพร บุญเทพ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของรถแท็กซี่ในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอาชีพเป็นนักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ในแง่ของการใช้บริการส่วนมากจะใช้บริการต่ำกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ พบว่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความสุภาพ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและรู้จักลูกค้า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ญาณสิทธิ์ พัดตาสิงห์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการดูแลรักษาความสะอาดของรถยนต์ ผลการศึกษพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี สถานภาพโสด อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท พฤติกรรมผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการล้างสี-ดูดฝุ่น ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการเพราะต้องการดูแลรักษาความสะอาดรถยนต์ ผู้ใช้บริการชำระด้วยเงินสด ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการใกล้ที่อยู่อาศัย/แหล่งชุมชน ผู้ใช้บริการจะใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน คุณภาพการให้บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อมั่นต่อการบริการ และความเข้าใจที่มีต่อลูกค้า แปลผลระดับมาก

คารณี คงเอียด (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ/ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษา คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจและมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง ได้แก่

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1. เทศบาลเมืองท่าโขลง        | ดูแลพื้นที่ตำบลคลองสอง (หมู่ที่ 7 ถึง หมู่ที่ 15) |
| 2. เทศบาลเมืองคลองหลวง       | ดูแลพื้นที่ตำบลคลองสอง (หมู่ที่ 1 ถึง หมู่ที่ 6)  |
| 3. องค์การบริหารตำบลคลองสาม  | ดูแลพื้นที่ 16 หมู่บ้าน                           |
| 4. องค์การบริหารตำบลคลองสี่  | ดูแลพื้นที่ 16 หมู่บ้าน                           |
| 5. องค์การบริหารตำบลคลองห้า  | ดูแลพื้นที่ 16 หมู่บ้าน                           |
| 6. องค์การบริหารตำบลคลองหก   | ดูแลพื้นที่ 16 หมู่บ้าน                           |
| 7. องค์การบริหารตำบลคลองเจ็ด | ดูแลพื้นที่ 9 หมู่บ้าน                            |

รวมจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด 58,616 ราย (ข้อมูลจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง, 2556)

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

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

กำหนด n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 N คือ จำนวนประชากร  
 E คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

คำนวณจากผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง ซึ่งมีจำนวน 57,616 คน

$$n = \frac{58616}{1 + 58616(0.05)^2}$$

$$\approx 397.24 \text{ หรือ } 398 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 398 ราย แต่เพื่อความสมบูรณ์ในการทำการวิจัย จึงใช้กลุ่มตัวอย่างสำรองเพิ่มเติมอีก 22 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บตัวอย่างและป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจและวิจัยครั้งนี้

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็นเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น		ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	=	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	=	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	=	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	=	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{หาความกว้างของแต่ละช่วงย่อย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด	4.21-5.00
มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง	3.41-4.20
มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	2.61-3.40
มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ	1.81-2.60
มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด	1.00-1.80

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อเป็นการตรวจสอบ  
ขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุง  
ใหม่ ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน  
เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามและพิจารณาความเที่ยงตรง  
เชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์  
ของแบบสอบถาม ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม  
และ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถามเมื่อได้รับ  
การพิจารณา และตรวจสอบแล้วจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนี ความ  
สอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550, น.140-147)  
โดยใช้สูตรดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

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

$$IOC = \text{ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา}$$

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

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไปแสดง  
ว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้และหากต่ำกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถาม  
นั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต จรุงฤทธิ, น.2544)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง  
จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient  
Alpha) ของ Cronbach's Alpha (ศิริชัย พงษ์พิชัย, 2556, น.147)

### ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.893
2. ด้านความสามารถ	0.802
3. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ	0.831
4. ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.810
<b>ความพึงพอใจ</b>	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ	0.853
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	0.885
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	0.854
4. ด้านอรรถยาศัยและความสนใจต่อผู้ใช้บริการ	0.857
5. ด้านคุณภาพบริการ	0.785
6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	0.931
<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ</b>	<b>0.968</b>

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำรวจเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตคลองหลวงโดยอาศัยข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำไปศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปจากตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 420 คน

3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) การศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การให้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.2.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

3.3.2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.3.2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การจัดทำข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้วได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาทำการลงรหัส (Coding) ตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง โดยมีการวิเคราะห์แบบสอบถามได้ ดังนี้

1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความถี่และร้อยละ

1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง โดยแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าในเขตคลองหลวงโดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA (Analysis of Variance)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ Multiple Linear Regression Analysis ในการทดสอบสมมติฐานนี้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตคลองหลวง

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่ได้ทำการสอบถามประชากรผู้ใช้บริการไฟฟ้า ในกลุ่มตัวอย่าง 450 คน และทำการตอบเรียบร้อยแล้วนั้น ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปวิเคราะห์แล้วบันทึกข้อมูลต่อด้วยการทำการประมวลผลของข้อมูล เพื่อให้ได้ค่าสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจประมวลผลด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติดังต่อไปนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้ Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA

2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Linear Regression Analysis

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง” ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (T-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
Df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least significant Difference
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปร 3 ตัวขึ้นไป
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 420 ชุด และได้จัดลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการทั้งหมด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน นำเสนอในรูปแบบตารางปรากฏดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	139	33.1
หญิง	281	66.9
รวม	420	100.00
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	244	58.1
31 – 40 ปี	99	23.6
41 ปีขึ้นไป	77	18.3
รวม	420	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	50	11.9
อนุปริญญา หรือ ปวส.	42	10.0
ปริญญาตรี	306	72.9
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.2
รวม	420	100.00
อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ	87	20.7
พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน	201	47.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป	63	15.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	69	16.4
รวม	420	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยทางด้านส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ทั้งหมด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน นำเสนอในรูปแบบ ตารางปรากฏดังนี้ (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001-20,000 บาท	258	61.4
20,001-30,000 บาท	96	22.9
30,001 บาทขึ้นไป	66	15.7
รวม	420	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 420 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 ที่เหลือ เป็นชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1

ด้านอายุ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 และผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และผู้ให้บริการที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ด้านอาชีพ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 และผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ 30,001บาทขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

คุณภาพในการให้บริการ	มาก	ปาน	น้อย	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ		
	ที่สุด (5)	กลาง (3)	น้อย (2)						
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>									
1. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	62	222	129	5	2	3.80	0.712	มาก	(3)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์	55	244	114	7	0	3.83	0.663	มาก	(2)
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	72	228	116	4	0	3.88	0.687	มาก	(1)
<b>รวม</b>						<b>3.83</b>	<b>0.555</b>	<b>มาก</b>	
<b>ด้านความสามารถ</b>									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	66	229	117	8	0	3.84	0.698	มาก	(2)
2. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว	89	214	110	7	0	3.92	0.731	มาก	(1)
3. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ	57	218	134	11	0	3.76	0.711	มาก	(3)
<b>รวม</b>						<b>3.84</b>	<b>0.581</b>	<b>มาก</b>	
<b>ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ</b>									
1. เจ้าหน้าที่พร้อมจะให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ	74	214	114	12	3	3.82	0.776	มาก	(1)
2. ระยะเวลาในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	49	196	155	14	6	3.64	0.786	มาก	(3)
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม	61	187	150	15	7	3.67	0.828	มาก	(2)
<b>รวม</b>						<b>3.70</b>	<b>0.685</b>	<b>มาก</b>	

ตารางที่ 4.2 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	มาก		ปานกลาง		น้อย		$\bar{x}$	SD	ระดับความสำคัญ	อันดับ
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด	น้อย				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)					
<b>ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>										
1. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก โดยครอบคลุมถึงเวลาทำการเปิดให้บริการ สถานที่ตั้ง	73	207	122	14	4	3.79	0.800	มาก	(1)	
2. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	65	186	143	20	6	3.68	0.843	มาก	(3)	
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	67	203	131	15	4	3.75	0.799	มาก	(2)	
4. เจ้าหน้าที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในการบริการ	64	181	154	15	6	3.67	0.827	มาก	(4)	
<b>รวม</b>						3.72	0.676	มาก		
<b>คุณภาพในการให้บริการ</b>										
ด้านความน่าเชื่อถือ						3.83	0.555	มาก	(2)	
ด้านความสามารถ						3.84	0.581	มาก	(1)	
ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ						3.70	0.685	มาก	(4)	
ด้านการเข้าถึงลูกค้า						3.72	0.676	มาก	(3)	
<b>ภาพรวม</b>						3.77	0.539	มาก		

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ด้านความสามารถ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือเจ้าหน้าที่พร้อมจะให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อันดับ 2 คือเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก โดยครอบคลุมถึงเวลาทำการเปิดให้บริการ สถานที่ตั้ง มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

คุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือด้านความสามารถ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อันดับ 2 คือด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

**ตารางที่ 4.3** แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มาก		ปานกลาง		น้อย		$\bar{x}$	SD	ระดับความสำคัญ	อันดับ
	ที่สุด (5)	มาก (4)	กลาง (3)	น้อย (2)	ที่สุด (1)					
<b>ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ</b>										
1. ระยะเวลาในการรอคิวการรับบริการ	52	227	126	14	1	3.75	0.719	มาก	(2)	
2. การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ	56	205	146	6	7	3.71	0.777	มาก	(3)	
3. ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ	71	215	115	14	2	3.81	0.768	มาก	(1)	
<b>รวม</b>						<b>3.75</b>	<b>0.626</b>	<b>มาก</b>		



**ตารางที่ 4.3** แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มาก		ปานกลาง		น้อย		$\bar{x}$	SD	ระดับ ความ สำคัญ	อันดับ
	ที่สุด (5)	มาก (4)	กลาง (3)	น้อย (2)	ที่สุด (1)					
<b>ด้านการประสานงานของการบริการ</b>										
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	62	230	113	9	6	3.79	0.768	มาก	(1)	
2. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ผู้บริการ	65	209	129	15	2	3.76	0.770	มาก	(2)	
3. ผู้บริการได้รับการติดตามผล การดำเนินงาน	61	205	132	16	6	3.71	0.812	มาก	(3)	
<b>รวม</b>						<b>3.75</b>	<b>0.655</b>	<b>มาก</b>		
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>										
1. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลที่ เกี่ยวข้องให้ผู้บริการเข้าใจ ชัดเจน	83	206	116	18	0	3.85	0.789	มาก	(1)	
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อ ซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	75	204	128	13	0	3.52	0.737	มาก	(3)	
3. เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน	75	195	135	15	0	3.79	0.762	มาก	(2)	
<b>รวม</b>						<b>3.81</b>	<b>0.655</b>	<b>มาก</b>		
<b>ด้านอรรถยาัยและความสนใจผู้บริการ</b>										
1. มีช่องทางติดต่อประสานงานที่ เพียงพอ	65	208	130	16	1	3.77	0.765	มาก	(2)	
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่พอเพียงใน การให้บริการ	54	201	154	9	2	3.70	0.733	มาก	(3)	
3. สถานที่ตั้งที่ให้บริการสะดวกใน การติดต่อ	81	209	103	26	1	3.82	0.822	มาก	(1)	
<b>รวม</b>						<b>3.76</b>	<b>0.647</b>	<b>มาก</b>		

ตารางที่ 4.3 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มาก		ปานกลาง		น้อย		$\bar{x}$	SD	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	ที่สุด (5)	มาก (4)	กลาง (3)	น้อย (2)	ที่สุด (1)					
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>										
1. การให้บริการมีความแม่นยำและถูกต้อง	66	240	108	5	1	3.87	0.684	มาก	(2)	
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	69	185	144	18	4	3.71	0.825	มาก	(3)	
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ	89	217	105	9	0	3.92	0.736	มาก	(1)	
<b>รวม</b>						<b>3.82</b>	<b>0.630</b>	<b>มาก</b>		
<b>ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ</b>										
1. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความเหมาะสม	70	197	131	18	4	3.75	0.797	มาก	(1)	
2. ค่าใช้จ่ายการเปลี่ยนซ่อมบำรุงมีความเหมาะสม	62	175	155	23	5	3.67	0.799	มาก	(3)	
3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	81	166	137	29	7	3.68	0.859	มาก	(2)	
<b>รวม</b>						<b>3.70</b>	<b>0.724</b>	<b>มาก</b>		
<b>ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</b>										
1. ด้านความสะดวกที่รับจากการใช้บริการ						3.75	0.626	มาก	(5)	
2. ด้านการประสานงานของการบริการ						3.75	0.655	มาก	(4)	
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ						3.81	0.655	มาก	(2)	
4. ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ						3.76	0.647	มาก	(3)	
5. ด้านคุณภาพบริการ						3.83	0.630	มาก	(1)	
6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ						3.70	0.724	มาก	(6)	
<b>รวม</b>						<b>3.77</b>	<b>0.544</b>	<b>มาก</b>		

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ดังนี้

ด้านความสะดวกที่รับจากการใช้บริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ความสะดวกสบายที่

ได้รับในสถานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อันดับ 2 คือ ระยะเวลาในการรอคิวการรับบริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ด้านการประสานงานของการบริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้ให้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการเข้าใจชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ สถานที่ตั้งที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อันดับ 2 คือ มีช่องทางติดต่อประสานงานที่เพียงพอ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ด้านคุณภาพบริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อันดับ 2 คือ การให้บริการมีความแม่นยำและถูกต้อง มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาการจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อันดับ 2 คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อจัดอันดับในแต่ละข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ด้านคุณภาพบริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อันดับ 2 คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.4** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	t-test for Equality of Mean					
	เพศ	Mean	SD	t	df	Sig.
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ	ชาย	3.86	0.571	2.568	418	<b>0.011*</b>
	หญิง	3.84	0.646			
ด้านการประสานงานของการบริการ	ชาย	3.84	0.620	1.902	418	0.058
	หญิง	3.71	0.668			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ชาย	3.88	0.652	1.503	418	0.134
	หญิง	3.78	0.655			
ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ใช้บริการ	ชาย	3.83	0.580	1.657	418	0.098
	หญิง	3.72	0.675			
ด้านคุณภาพบริการ	ชาย	3.88	0.594	1.272	418	0.204
	หญิง	3.80	0.646			
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ชาย	3.77	0.735	1.566	418	0.118
	หญิง	3.66	0.717			
ในภาพรวม	ชาย	3.85	0.498	2.097	418	<b>0.037*</b>
	หญิง	3.73	0.563			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกันในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ ที่ได้รับมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.918	2	0.459	1.169	0.312
	ภายในกลุ่ม	163.712	417	0.393		
	รวม	164.629	419			
ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.024	2	1.012	2.374	0.094
	ภายในกลุ่ม	177.768	417	0.426		
	รวม	179.793	419			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.397	2	0.699	1.558	0.212
	ภายในกลุ่ม	186.993	417	0.448		
	รวม	188.390	419			
ด้านอัตราเสียและความสนใจผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.529	2	0.265	0.631	0.533
	ภายในกลุ่ม	174.959	417	0.420		
	รวม	175.488	419			

ตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.965	2	0.482	1.216	0.297
	ภายในกลุ่ม	165.368	417	0.397		
	รวม	166.332	419			
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.776	2	1.388	3.082	<b>0.047*</b>
	ภายในกลุ่ม	187.763	417	0.450		
	รวม	190.539	419			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.230	2	0.615	2.200	0.112
	ภายในกลุ่ม	116.638	417	0.280		
	รวม	117.869	419			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.118 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่ได้รับมีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่าอายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกันจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างอายุของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม I	$\bar{x}$	กลุ่ม J		
			ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	3.70	-	0.150 (0.061)	-0.094 (0.283)	
31 - 40 ปี	3.55	-	-	-0.244 <b>(0.017*)</b>	
41 ปีขึ้นไป	3.79	-	-	-	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มระดับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จำแนกตามช่วงอายุพบว่า ผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั้นหมายความว่าช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีน้อยกว่าช่วงอายุ 41ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.244

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.704	3	0.235	0.595	0.618
	ภายในกลุ่ม	163.926	416	0.394		
	รวม	164.629	419			
ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.101	3	0.034	0.078	0.972
	ภายในกลุ่ม	179.691	416	0.432		
	รวม	179.793	419			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.485	3	0.162	0.358	0.783
	ภายในกลุ่ม	187.905	416	0.452		
	รวม	188.390	419			
ด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.079	3	0.026	0.063	0.979
	ภายในกลุ่ม	175.408	416	0.422		
	รวม	175.488	419			
ด้านคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.298	3	0.099	0.249	0.862
	ภายในกลุ่ม	166.034	416	0.399		
	รวม	166.332	419			
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.896	3	0.632	1.394	0.244
	ภายในกลุ่ม	188.642	416	0.453		
	รวม	190.539	419			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.100	3	0.033	0.117	0.950
	ภายในกลุ่ม	117.769	416	0.283		
	รวม	117.869	419			

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.950 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ไม่แตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพของที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.8** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.685	3	1.562	4.062	<b>0.007*</b>
	ภายในกลุ่ม	159.944	416	0.384		
	รวม	164.629	419			
ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.494	3	0.498	1.162	0.324
	ภายในกลุ่ม	178.299	416	0.429		
	รวม	179.793	419			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.298	3	0.766	1.712	0.164
	ภายในกลุ่ม	186.092	416	0.447		
	รวม	188.390	419			
ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.045	3	1.015	2.449	0.063
	ภายในกลุ่ม	172.442	416	0.415		
	รวม	175.488	419			
ด้านคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.896	3	0.632	1.599	0.189
	ภายในกลุ่ม	164.436	416	0.395		
	รวม	166.332	419			
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.801	3	1.600	3.584	<b>0.014*</b>
	ภายในกลุ่ม	185.738	416	0.446		
	รวม	190.539	419			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.704	3	0.901	3.256	<b>0.022*</b>
	ภายในกลุ่ม	115.165	416	0.277		
	รวม	117.869	419			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ต่างกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ และด้านอัตราค่าบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007, 0.014 ตามลำดับ ซึ่งค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ และด้านอัตราค่าบริการและความสนใจต่อผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกันจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

**ตารางที่ 4.9** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างอาชีพของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
อาชีพ		ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงานบริษัทฯ พนักงานโรงงาน	แม่บ้าน/พ่อบ้าน ลูกจ้างรายวัน รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	
กลุ่ม I	$\bar{x}$	3.81	3.64	3.86	3.88	
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างภาครัฐ	3.81	-	0.173 (0.329)	-0.042 (0.159)	-0.689 (0.127)	
พนักงานบริษัทฯ พนักงานโรงงาน	3.64	-	-	-0.215 (0.039*)	-0.242 (0.072)	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน ลูกจ้างรายวัน รับจ้างทั่วไป	3.86	-	-	-	-0.026 (0.185)	
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.88	-	-	-	-	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงาน โรงงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นหมายความว่าผู้มีอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงาน โรงงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.215

**ตารางที่ 4.10** แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างอาชีพของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อาชีพ		ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงานบริษัท พนักงาน โรงงาน	แม่บ้าน/พ่อบ้าน ลูกจ้างรายวัน รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
กลุ่ม I	$\bar{x}$	3.75	3.57	3.80	3.79
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างภาครัฐ	3.75	-	0.184 <b>(0.032*)</b>	-0.050 <b>(0.645)</b>	-0.038 <b>(0.721)</b>
พนักงานบริษัท พนักงาน โรงงาน	3.57	-	-	-0.235 <b>(0.015*)</b>	-0.223 <b>(0.017*)</b>
แม่บ้าน/พ่อบ้าน ลูกจ้างรายวัน รับจ้างทั่วไป	3.80	-	-	-	0.012 <b>(0.915)</b>
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	3.79	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั้นหมายความว่าผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าพนักงานบริษัท/พนักงานโรงงาน ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.184 และผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานโรงงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015, 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั้นหมายความว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/พนักงานโรงงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าแม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป และธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.235, -0.223

**ตารางที่ 4.11** แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างอาชีพของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อาชีพ		ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างภาครัฐ	พนักงานบริษัท พนักงาน โรงงาน	แม่บ้าน/พ่อบ้าน ลูกจ้างรายวัน รับจ้างทั่วไป	ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย
กลุ่ม I	$\bar{x}$				
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างภาครัฐ	3.84	-	0.158 <b>(0.019*)</b>	0.003 <b>(0.967)</b>	-0.009 <b>(0.910)</b>
พนักงานบริษัท พนักงาน โรงงาน	3.68	-	-	-0.154 <b>(0.042*)</b>	-0.168 <b>(0.023*)</b>
แม่บ้าน/พ่อบ้าน ลูกจ้างรายวัน รับจ้างทั่วไป	3.83	-	-	-	-0.013 <b>(0.885)</b>
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	3.85	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในภาพรวมจำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ 0.05 นั้นหมายความว่าผู้ที่มิอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่มิอาชีพพนักงานบริษัทฯ/พนักงานโรงงาน ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.158 และ ผู้ที่มิอาชีพพนักงานบริษัทฯ/พนักงานโรงงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042, 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั้นหมายความว่าผู้ที่มิอาชีพพนักงานบริษัทฯ/พนักงานโรงงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้ที่มิอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป และธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.154, -0.168

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.12** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านความสะดวกที่รับจากการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.084	2	1.042	2.673	0.070
	ภายในกลุ่ม	162.545	417	0.390		
	รวม	164.629	419			
ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.993	2	0.996	2.337	0.098
	ภายในกลุ่ม	177.800	417	0.426		
	รวม	179.793	419			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.787	2	1.393	3.130	<b>0.045*</b>
	ภายในกลุ่ม	185.604	417	0.445		
	รวม	188.390	419			
ด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.155	2	0.577	1.381	0.253
	ภายในกลุ่ม	174.333	417	0.418		
	รวม	175.488	419			
ด้านคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.209	2	1.104	2.806	0.062
	ภายในกลุ่ม	164.124	417	0.394		
	รวม	166.332	419			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.038	2	0.019	0.042	0.959
	ภายในกลุ่ม	190.500	417	0.457		
	รวม	190.539	419			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.357	2	0.679	2.429	0.089
	ภายในกลุ่ม	116.512	417	0.279		
	รวม	117.869	419			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.089 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  สรุปได้ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกันจึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายได้ต่อเดือนของระดับความสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ย LSD

อาชีพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม I	$\bar{x}$	กลุ่ม J	
			10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท
กลุ่ม I	$\bar{x}$	3.83	3.63	3.74
10,000 – 20,000 บาท	3.83	-	0.157 <b>(0.049*)</b>	-0.094 <b>(0.304)</b>
20,001 – 30,000 บาท	3.63	-	-	-0.252 <b>(0.019*)</b>
30,001 บาทขึ้นไป	3.74	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นหมายความว่าผู้ที่มีผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.157 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นหมายความว่าผู้ที่มีผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.252

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Multiple Linear Regression

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple Linear Regression ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อพยากรณ์ กำหนดให้ รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยเชิงพหุคูณเชิงเส้นทั่วไปคือ

$$(Y) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_n x_n + e$$

เมื่อ

- (Y) คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม  
 $x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$  คือ ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n  
 $\beta_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการ  
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$  คือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n  
e คือ ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

สมการในรูปแบบของประชากร

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$$(Y_T) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_5 x_5 + e$$
$$(Y_1) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_5 x_5 + e$$
$$(Y_2) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_5 x_5 + e$$
$$(Y_3) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_5 x_5 + e$$

สมการประมาณค่า

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_5 x_5 + e$$
$$\hat{Y}_1 = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_5 x_5 + e$$
$$\hat{Y}_2 = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_5 x_5 + e$$
$$\hat{Y}_3 = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_5 x_5 + e$$

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 กำหนดให้

ตัวแปรตาม

- $\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง  
 $\hat{Y}_1$  คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ  
 $\hat{Y}_2$  คือ ด้านการประสานงานของการบริการ  
 $\hat{Y}_3$  คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ  
 $\hat{Y}_4$  คือ ด้านอธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ  
 $\hat{Y}_5$  คือ ด้านคุณภาพของการบริการ  
 $\hat{Y}_6$  คือ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ



### ตัวแปรอิสระ

$x$  คือ คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$x_1$  คือ ด้านความน่าเชื่อถือ

$x_2$  คือ ด้านความความสามารถ

$x_3$  คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

$x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในภาพรวม

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่มีการส่งผลไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.749	0.561	0.557	0.353

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.14 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.749 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 55.7

**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.230	0.130		9.482	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.063	0.044	0.066	1.421	0.156
ด้านความสามารถ	0.142	0.044	0.156	3.228	<b>0.001*</b>
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.020	0.044	0.026	0.469	0.639
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.450	0.043	0.574	10.455	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงในภาพรวม

จากตารางที่ 4.15 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.748	0.559	0.556	0.353

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.748 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 55.6

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.303	0.119		10.902	0.000
ด้านความสามารถ	0.168	0.040	0.184	4.158	<b>0.000*</b>
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.031	0.043	0.040	0.715	0.475
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.459	0.043	0.585	10.753	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงในภาพรวม

จากตารางที่ 4.17 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.747	0.559	0.556	0.353

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.18 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.750 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 55.6

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.309	0.119		10.988	0.000
ด้านความสามารถ	0.177	0.038	0.194	4.633	<b>0.000*</b>
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.478	0.033	0.610	14.594	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงในภาพรวม

จากตารางที่ 4.19 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ หมายความว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง โดยรวม และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_2x_2 + b_4x_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 1.309 + 0.177x_2 + 0.478x_4$$

เมื่อ

$\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง  
 $x_2$  คือ ด้านความสามารถ  
 $x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่ส่งผลกันไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear

Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.720	0.518	0.513	0.437

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.20 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.720 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.3

**ตารางที่ 4.21** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.855	0.161		5.320	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.180	0.055	0.159	3.286	<b>0.001*</b>
ด้านความสามารถ	0.042	0.055	0.039	0.776	0.438
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.056	0.054	0.061	1.033	0.302
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.495	0.053	0.534	9.279	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

จากตารางที่ 4.21 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.22

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.719	0.517	0.513	0.437

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.719 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.3

**ตารางที่ 4.23** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.855	0.161		5.318	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.189	0.054	0.167	3.507	<b>0.001*</b>
ด้านความสามารถ	0.055	0.053	0.051	1.029	0.304
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.528	0.043	0.570	12.382	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

จากตารางที่ 4.23 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้อาจจะต้องตัดปัจจัยด้านความสามารถ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.24

**ตารางที่ 4.24** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ  
(ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.718	0.515	0.513	0.437

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.24 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.718 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 51.3

**ตารางที่ 4.25** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต  
คลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ  
(ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.904	0.154		5.883	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.215	0.048	0.190	4.483	<b>0.000*</b>
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.545	0.039	0.588	13.877	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

จากตารางที่ 4.25 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_1x_1 + b_4x_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 0.904 + 0.215x_1 + 0.545x_4$$

เมื่อ

$\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$x_1$  คือ ด้านความน่าเชื่อถือ

$x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านการประสานงานของการบริการ

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่ส่งผลกัน ไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.710	0.503	0.499	0.463

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.26 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.710 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 49.9



**ตารางที่ 4.27** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านการประสานงานของการบริการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.865	0.170		5.075	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.047	0.058	0.040	0.814	0.416
ด้านความสามารถ	0.135	0.058	0.119	2.325	<b>0.021*</b>
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.043	0.057	0.045	0.747	0.455
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.547	0.057	0.565	9.664	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านการประสานงานของการบริการ

จากตารางที่ 4.27 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.28

**ตารางที่ 4.28** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการด้านการประสานงานของการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.709	0.503	0.499	0.463

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.28 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.709 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 49.9

**ตารางที่ 4.29** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.920	0.157		5.868	0.000
ด้านความสามารถ	0.154	0.053	0.136	2.907	<b>0.004*</b>
ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.051	0.056	0.053	0.896	0.371
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.553	0.056	0.571	9.884	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านการประสานงานของการบริการ

จากตารางที่ 4.29 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.30

**ตารางที่ 4.30** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.708	0.502	0.499	0.463

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.30 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการประสานงานของการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.708 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 49.9

**ตารางที่ 4.31** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.930	0.156		5.948	0.000
ด้านความสามารถ	0.169	0.050	0.150	3.372	<b>0.001*</b>
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.585	0.043	0.605	13.609	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านการประสานงานของการบริการ

จากตารางที่ 4.31 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ หมายความว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านการประสานงานของการบริการ และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_2x_2 + b_4x_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 0.930 + 0.169x_2 + 0.585x_4$$

เมื่อ

$\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$x_2$  คือ ด้านความสามารถ

$x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่ส่งผลกันไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.32** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.542	0.293	0.287	0.566

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.32 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.542 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 28.7

**ตารางที่ 4.33** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.412	0.208		6.783	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.085	0.071	0.070	1.201	0.231
ด้านความสามารถ	0.166	0.071	0.144	2.346	<b>0.019*</b>
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.007	0.070	0.007	0.103	0.918
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.380	0.069	0.383	5.496	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากตารางที่ 4.33 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญ

ทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.34

**ตารางที่ 4.34** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.539	0.291	0.286	0.566

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.34 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.539 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 28.6

**ตารางที่ 4.35** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.510	0.192		7.882	0.000
ด้านความสามารถ	0.200	0.065	0.174	3.098	<b>0.002*</b>
ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.021	0.069	0.022	0.308	0.758
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.391	0.068	0.395	5.722	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากตารางที่ 4.35 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.36

**ตารางที่ 4.36** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.539	0.291	0.287	0.566

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.36 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.539 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 28.7

**ตารางที่ 4.37** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.514	0.191		7.933	0.000
ด้านความสามารถ	0.206	0.061	0.179	3.378	<b>0.001*</b>
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.405	0.053	0.409	7.709	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จากตารางที่ 4.37 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_2x_2 + b_4x_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 1.514 + 0.206x_2 + 0.405x_4$$

เมื่อ

$\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$x_2$  คือ ด้านความสามารถ

$x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่ส่งผลกันไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.600	0.360	0.354	0.520

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.38 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.600 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 35.4

**ตารางที่ 4.39** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.247	0.191		6.525	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.067	0.065	0.058	1.038	0.300
ด้านความสามารถ	0.161	0.065	0.145	2.484	<b>0.013*</b>
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.018	0.064	0.019	0.277	0.782
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.423	0.063	0.442	6.668	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ใช้บริการ

จากตารางที่ 4.39 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.40

**ตารางที่ 4.40** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.599	0.359	0.354	0.520

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.40 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.599 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 35.4



**ตารางที่ 4.41** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจ ผู้ใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.325	0.176		7.537	0.000
ด้านความสามารถ	0.188	0.059	0.169	3.179	<b>0.002*</b>
ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.029	0.063	0.031	0.457	0.648
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.432	0.063	0.452	6.885	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้บริการ

จากตารางที่ 4.41 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.42

**ตารางที่ 4.42** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.599	0.358	0.355	0.519

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.42 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้บริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.599 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 35.5

**ตารางที่ 4.43** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอรรถาศัยและความสนใจ ผู้ใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.331	0.175		7.596	0.000
ด้านความสามารถ	0.197	0.056	0.177	3.513	<b>0.000*</b>
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.451	0.048	0.471	9.346	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.43 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ หมายความว่าคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ใช้ของบริการ และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_2x_2 + b_4x_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 1.331 + 0.197x_2 + 0.451x_4$$

เมื่อ

$\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$x_2$  คือ ด้านความสามารถ

$x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.6 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านคุณภาพของการบริการ

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่ส่งผลกันไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

**ตารางที่ 4.44** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.617	0.381	0.375	0.498

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.44 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพของบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.617 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 37.5

**ตารางที่ 4.45** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านคุณภาพของบริการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.279	0.183		6.985	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.061	0.062	0.054	0.982	0.326
ด้านความสามารถ	0.212	0.062	0.196	3.413	<b>0.001*</b>
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	-0.015	0.062	-0.016	-0.239	0.811
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.419	0.061	0.450	6.891	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านคุณภาพของบริการ

จากตารางที่ 4.45 พบว่ามีตัวแปรบางตัวที่ให้ผลในทางตรงกันข้ามกับทิศทาง ตามที่ได้กำหนดไว้ คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าให้ผลในทิศทางลบ ซึ่งตรงกันข้ามกับทิศทางที่กำหนดไว้ จะต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะได้ผลเป็นไปในทิศทางเดียวกันที่กำหนดไว้

ในตอนต้น การวิเคราะห์ครั้งนี้จะต้องตัดปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.46

**ตารางที่ 4.46** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.616	0.379	0.375	0.498

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.46 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพของบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.616 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 37.5

**ตารางที่ 4.47** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.350	0.168		8.014	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.237	0.057	0.219	4.170	<b>0.000*</b>
ด้านการตอบสนองลูกค้า	-0.005	0.061	-0.005	-0.076	0.939
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.427	0.060	0.459	7.103	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านคุณภาพของบริการ

จากตารางที่ 4.47 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะ ได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.48

**ตารางที่ 4.48** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.616	0.379	0.376	0.497

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.48 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพของบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.616 สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์นี้ได้เท่ากับร้อยละ 37.6

**ตารางที่ 4.49** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ (ทดสอบครั้งที่3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.349	0.168		8.039	0.000
ด้านความสามารถ	0.235	0.054	0.217	4.381	<b>0.000*</b>
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.424	0.046	0.456	9.189	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านคุณภาพของบริการ

จากตารางที่ 4.49 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ หมายความว่าคุณภาพการให้บริการดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ด้านคุณภาพของบริการและสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_2x_2 + b_4x_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 1.349 + 0.235x_2 + 0.424x_4$$

เมื่อ

$\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$x_2$  คือ ด้านความสามารถ

$x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

สมมติฐานที่ 2.7 ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

$H_0$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

$H_1$  : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Pearson Correlation ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ก่อน เพื่อนำตัวแปรที่ส่งผลกันไปสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ในการพยากรณ์ระดับความคิดเห็น โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.500	0.250	0.243	0.586

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.50 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.500 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 24.3

**ตารางที่ 4.51** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.723	0.216		7.992	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.064	0.073	-0.053	-0.875	0.382
ด้านความสามารถ	0.137	0.073	0.118	1.873	0.062
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.014	0.072	0.014	0.190	0.849
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.438	0.072	0.439	6.121	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

จากตารางที่ 4.51 พบว่ามีตัวแปรบางตัวที่ให้ผลในทางตรงกันข้ามกับทิศทาง ตามที่ได้กำหนดไว้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือให้ผลในทิศทางลบ ซึ่งตรงกันข้ามกับทิศทางที่กำหนดไว้ จะต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะได้ผลเป็นไปในทิศทางเดียวกันที่กำหนดไว้ในตอนต้น ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านความสามารถ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.52

**ตารางที่ 4.52** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.494	0.244	0.239	0.58846

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.52 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.494 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 23.9

**ตารางที่ 4.53** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 2)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.840	0.207		8.881	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.008	0.067	-0.007	-0.126	0.900
ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.044	0.071	0.044	0.617	0.537
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.461	0.071	0.462	6.517	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

จากตารางที่ 4.53 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.54

**ตารางที่ 4.54** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.493	0.243	0.240	0.588

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.54 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.493 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 24.0



**ตารางที่ 4.55** แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 3)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.848	0.207		8.949	0.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.003	0.064	0.003	0.054	0.957
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.490	0.053	0.492	9.276	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านอรรถยาศัยและความสนใจต่อผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.55 พบว่าตัวแปรให้ผลในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ แต่ยังมีตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จึงต้องตัดตัวแปรที่ให้ผลดังกล่าวออก จนกว่าจะเหลือเฉพาะผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเริ่มจากด้านที่มีค่า Sig. น้อยไปหามาก ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะได้ว่า จะต้องตัดปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ และทำการทดสอบใหม่ ดังตารางที่ 4.56

**ตารางที่ 4.56** แสดงค่าความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 4)

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0.493	0.243	0.241	0.587

a Predictors : (Constant), ด้านความน่าเชื่อถือ , ด้านความสามารถ , ด้านการตอบสนองลูกค้า , ด้านการเข้าถึงลูกค้า

จากตารางที่ 4.56 สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.493 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 24.1

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (ทดสอบครั้งที่ 4)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.855	0.160		11.568	0.000
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.492	0.042	0.493	11.592	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable : ปัจจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านธรรมาภิบาลและความสนใจต่อผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.57 พบว่าตัวแปรที่เหลือในทิศทางตรงตามที่กำหนดไว้ หมายความว่าคุณภาพการให้บริการดังกล่าวส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และสามารถแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_4 x_4$$

แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 1.855 + 0.492x_4$$

เมื่อ

$\hat{Y}_T$  คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

$x_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า

**ตารางที่ 4.58** แสดงผลการสรุปทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง						
		ด้านความ	ด้านการ	ด้านข้อมูล	ด้านอรรถยาศัย	ด้าน	ด้าน	
ปัจจัยส่วนบุคคล		สะดวกที่	ประสาน	ที่ได้รับ	และความ	คุณภาพ	ค่าใช้จ่าย	ภาพ
		ได้รับจาก	งานของการ	จากการ	สนใจต่อผู้	ของการ	ยเมื่อใช้	รวม
		การบริการ	บริการ	บริการ	ให้บริการ	บริหาร	บริการ	
เพศ	✓	-	-	-	-	-	-	✓
อายุ	-	-	-	-	-	-	✓	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	-
อาชีพ	✓	-	-	-	-	-	✓	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	✓	-	-	-	-	-
เมื่อ	✓	คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05						
	-	คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05						

**ตารางที่ 4.59** แสดงผลสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

		ความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง						
		ด้านความ	ด้านการ	ด้านข้อมูล	ด้านอรรถยาศัย	ด้าน	ด้าน	
คุณภาพการ		สะดวกที่	ประสาน	ที่ได้รับ	และความ	คุณภาพ	ค่าใช้จ่าย	ภาพ
ให้บริการ		ได้รับจาก	งานของการ	จากการ	สนใจต่อผู้	ของการ	ยเมื่อใช้	รวม
		การบริการ	บริการ	บริการ	ให้บริการ	บริหาร	บริการ	
ด้านความน่าเชื่อถือ	✓	-	-	-	-	-	-	-
ด้านความสามารถ	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
ด้านการตอบสนอง	-	-	-	-	-	-	-	-
ด้านการเข้าถึง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เมื่อ	✓	คือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง						
	-	คือ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง						

ตารางที่ 4.60 สรุปสมการพยากรณ์คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจ	สมการพยากรณ์
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ( $\hat{Y}_1$ )	$\hat{Y}_1 = 0.904 + 0.215x_1 + 0.545x_4$
ด้านการประสานงานของการบริการ ( $\hat{Y}_2$ )	$\hat{Y}_2 = 0.930 + 0.169x_2 + 0.585x_4$
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\hat{Y}_3$ )	$\hat{Y}_3 = 1.514 + 0.206x_2 + 0.405x_4$
ด้านอรรถยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ ( $\hat{Y}_4$ )	$\hat{Y}_4 = 1.331 + 0.197x_2 + 0.451x_4$
ด้านคุณภาพของบริการ ( $\hat{Y}_5$ )	$\hat{Y}_5 = 1.349 + 0.235x_2 + 0.424x_4$
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ( $\hat{Y}_6$ )	$\hat{Y}_6 = 1.855 + 0.492x_4$
ภาพรวม ( $\hat{Y}_T$ )	$\hat{Y}_T = 1.309 + 0.177x_2 + 0.478x_4$

- เมื่อ  $X_1$  คือ ด้านความน่าเชื่อถือ  
 $X_2$  คือ ด้านความสามารถ  
 $X_4$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า  
 \* คือ ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาคูณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคูณภาพของการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงทั้งนี้ ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลพื้นฐาน เพื่อสืบค้นสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษาศึกษาสามารถจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ 10,001 - 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คูณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยคูณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณารายการจัดอันดับพบว่าด้านความสามารถ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 และด้านความน่าเชื่อถือ เช่น ความสามารถในการส่งมอบของผู้ให้บริการว่าตรงตามเวลาและถูกต้อง เป็นอันดับ 2 และให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายการจัดอันดับ พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงให้ความสำคัญด้านคูณภาพบริการ เช่น ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้การให้บริการ คูณภาพที่ได้มาตรฐานของงาน เป็นอันดับ 1 และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ เป็นอันดับ 2 และให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จ.ปทุมธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เพศ ที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้บริกรมีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในด้านความสะดวกที่รับจากการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมริษา ไกรฐ (2552) เรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทางแตกต่างกัน

อายุ ที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้บริกรมีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอาด สุขเสตะ และคณะ (2553) เรื่องพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้บริการเรือข้ามฟาก ท่าลอม-มหาชัย พบว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

อาชีพ ที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้บริกรมีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในด้านอธยาศัยและความสนใจต่อผู้บริกร และมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาทิพย์ มากศิริ (2554) เรื่องความพึงพอใจของผู้บริกรด่านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่าผู้บริกรด่านตรวจคนเข้าเมืองระนองที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด่าน ตรวจคนเข้าเมือง แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้บริโภครู้สึกต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยของธนาทิพย์ มากศิริ (2554) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง พบว่าผู้ให้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนองที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมือง แตกต่างกัน

5.2.2 คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในภาพรวมส่งผลเชิงบวกกับกลุ่มตัวแปรอิสระ คือ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.750

คุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณะ พูนทองชัย (2556) เรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก พบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

คุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกอร พงศ์ภักชุตินา (2554) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์: กรณีศึกษา บริษัท กิตติ คอนเทนเนอร์ จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์ ให้ความสำคัญด้านอรรถาธิบายและความสนใจต่อลูกค้า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสามารถด้านคุณภาพของการบริการ และ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจต่อผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

กนกอร พงศ์ภักชุตินา (2554) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการผู้คอนเทนเนอร์: กรณีศึกษา บริษัท กิตติ คอนเทนเนอร์ จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้คอนเทนเนอร์ ให้ความสำคัญ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจต่อลูกค้า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสามารถ ด้านคุณภาพของบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการตามลำดับ

พบว่า คุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านการเข้าถึง ผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีความเป็นเอกเทศในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า เพราะฉะนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีความสามารถและความชำนาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า และเข้าถึงผู้ให้บริการโดยตรงในทุกเรื่องเกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เสนอแนะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขยายจุดบริการ ให้เข้าถึงแหล่งชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการติดต่อประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

5.3.2 การไฟฟ้าควรจัดอบรมด้านความสามารถ การเพิ่มทักษะความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อย่างกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และการสื่อสารแบบเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น และจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ผู้ศึกษาต้องการให้การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ จุดบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และควรศึกษาความพึงพอใจหลังจากที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการปรับปรุงแล้วอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น



## บรรณานุกรม

- กนกอร พงศ์ภักขุติมา. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการผู้คอนเทนเนอร์ :  
กรณีศึกษา บริษัท กิตติ คอนเทนเนอร์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตร ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. (2542). คู่มือปฏิบัติการจริงสู่การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002 งาน  
บริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จิตตพันธ์ เตชะอุบล และคณะ. (2538). จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ชูชัย สมบัติกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส (1989).
- ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่าย  
ปฏิบัติการธนาคารออมสิน สำนักงานพลโยธิน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธนาทิพย์ มากศิริ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านตรวจคนเข้าเมืองระนอง. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนอรุณการพิมพ์.
- พินคำ โรหิตเสถียร. (2541). แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน :  
ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด. สืบค้น 1 ตุลาคม 2557,  
จาก [http : www.blog.lib.kmitl.ac.th](http://www.blog.lib.kmitl.ac.th)
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:  
ธรรมมถการพิมพ์.
- พริ้ม รัตนวินิช และสุวดี ชูสุวรรณ. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวง  
สาธารณสุข จังหวัดตรัง (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- มริษา ไกรกู. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง  
กรณีศึกษา:สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). (การค้นคว้าอิสระปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- วรรณะ พูนทองชัย. (2556). ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)  
ของผู้บริโภคในอำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี (รายงานผลการวิจัย).  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ:  
สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุกร เสรีรัตน์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดอกหญ้า.
- ศุกร เสรีรัตน์. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.
- สะอาด สุขเสดาะ และคณะ. (2553). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือข้ามฟาก ท่าลอม-  
มหาชัย (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดิศักดิ์ สุวิทวัส. (2555). นักขายที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส (1989).
- แอนนา จุมพลเสถียร. (2547). เข้าถึงใจผู้บริโภคด้วย Focus Groups. กรุงเทพฯ: แพลตฟอร์มกรุ๊ป.
- Aday lu Ann and Ronald A. (1975). **Access to medical care**, Ann Arbor: Health Administration  
Press.
- Millet. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman et al., Zeithaml and Berry. (1988). **Servqual : A Multi Item Scale For Measuring  
Consumer Perception of Service Quality. Journal of retailing**, 42-49.
- Richard, L. Daft. (1998). **Organization theory and design**. (6th ed.). Ohio: South-Western  
College Publishing.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis**. New York : Harper and Row.



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่เห็นว่าตรงกับสถานภาพและความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.

2. อนุปริญญา หรือ ปวส.

3.ปริญญาตรี.

4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ     2. พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน
3. แม่บ้าน/พอบ้าน/ลูกจ้างรายวัน/รับจ้างทั่วไป
4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5. รายได้ต่อเดือน

1. 10,000 – 20,000 บาท/เดือน     2. 20,001 – 30,000 บาท/เดือน
3. 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

คำถาม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความน่าเชื่อถือ					
6. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์					
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
ด้านความสามารถ					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
10. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว					
11. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ					
ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่พร้อมจะให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ					
13. ระยะเวลาในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม					
14. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
15. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก โดยครอบคลุมถึงเวลาทำการเปิดให้บริการ สถานที่ตั้ง					
16. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ					
18. เจ้าหน้าที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในการบริการ					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ</b>					
19. ระยะเวลาในการรอคิวรับบริการลดลง					
20. การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ					
21. ความสะอาดสบายที่ได้รับในสถานบริการ					
<b>ด้านการประสานงานของการบริการ</b>					
22. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
23. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้บริการ					
24. ผู้ใช้บริการได้รับการติดตามผลงาน					
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>					
25. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้บริการเข้าใจชัดเจน					
26. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง					
27. เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านอรรถาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ					
28. มีช่องทางติดต่อประสานงานมีพอเพียง					
29. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่พอเพียงในให้บริการ					
30. สถานที่ตั้งที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ					
ด้านคุณภาพบริการ					
31. การให้บริการมีความแม่นยำและถูกต้อง					
32. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
33. เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
34. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความเหมาะสม					
35. ค่าใช้จ่ายการเปลี่ยนข้อมูลบำรุงมีความเหมาะสม					
36. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ					

☆☆☆ ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ☆☆☆



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวฐิติมา นิยม
วัน เดือน ปีเกิด	17 ธันวาคม 2532
ที่อยู่	106 หมู่ 1 ตำบลบางพูน อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคลองหลวง พ.ศ. 2558 ถึงปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	08-6775-0086
อีเมล	yakuza_tato@hotmail.com

