คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

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

วิวัฒน์ อยู่พร้อม[1*]
Viwat Youprom
สุภา ทองคง[2]
Supa Tongkong

Received 3 December 2020
Revised 11 February 2021
Accepted 17 February 2021

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตาและแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจาก

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology. *Corresponding Author, E-mail: viwat.y@mail.rmutt.ac.th
[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Assistant Professor Dr, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Email: supa_t@rmutt.ac.th

มากไปน้อย ได้แก่ ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีผลทางบวกต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้การสนับสนุน ติดตามและกำกับการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น ทำให้ความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

The objective of this study was to investigate the levels of service quality, user satisfaction, and the effects of service quality on residential user satisfaction with the service provided by the Provincial Electricity Authority in the Mueang Pathum Thani district of Pathum Thani province. A group of 400 residential consumers of the Authority's service in the Mueang Pathum Thani district of Pathum Thani province formed the sample group for this study. They were selected by using quota sampling and convenience sampling methods. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Linear Regression.

The study results showed that the overall and the individual dimensions of the Authority's service quality were rated at a high level. Service quality in the tangibility dimension was found to have the highest mean, followed by reliability, responsiveness, assurance, and empathy, respectively. The overall and individual aspects of residential user satisfaction were at a high level. Among the aspects of user satisfaction, it was found that courtesy had the highest mean, followed by quality of care, co-ordination, output-off-pocket cost, information, and convenience, respectively. Additionally, the study found that overall perceived service quality had a positive effect on overall residential user satisfaction. Furthermore, the individual dimensions of service quality including tangibility, empathy, responsiveness, and assurance all had positive effects on residential user satisfaction with the Authority's service that were statistically significant with a p-value of .05. Therefore, the Provincial Electricity Authority should support, follow up and supervise the service in order to increase the perceived service quality which would lead to raise the user satisfaction.

Keyword: Service quality, Residential user satisfaction, Provincial Electricity Authority

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นกิจการของรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงมหาดไทย และได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 เพื่อดำเนินการด้านการบริการกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งในปัจจุบันปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพบว่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุดในปี 2558 เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ถึง 898.23 เมกะวัตต์ หรือคิดเป็น 11 เปอร์เซ็นต์ เหตุการณ์ดังกล่าวเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในประเทศ อุณหภูมิโลกที่สูงขึ้น ตลอดจนแนวทางการดำเนินชีวิตของประชากรที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561) ส่งผลโดยตรงกับแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีการวางแผนพัฒนาระบบการบริการและมีการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการ มีการเพิ่มจุดชำระค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการ การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์และมือถือ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบยอดเงินค่าไฟฟ้า ตลอดจนสามารถชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ มีโครงการไฟฟ้าสัญจรที่พนักงานการไฟฟ้าแต่ละเขตพื้นที่ตั้งจุดรับบริการให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ประชาชนในเรื่องของอุปกรณ์ไฟฟ้าและระบบไฟฟ้าภายในบ้าน

จากวิสัยทัศน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จะเป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาคมุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ โดยประเด็นที่สำคัญคือมุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน และมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2561) ทั้งนี้การไฟฟ้าที่มีสำนักงานอยู่ในแต่ละเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบจะมีการวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ คือ การจัดหาและการให้บริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง เชื่อถือได้ เพียงพอ และรวดเร็วทันต่อความต้องการในการใช้บริการพลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในพื้นที่และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ซึ่งเป็นภารกิจที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่สังคม ชนบท และส่งเสริมการพัฒนาในด้านธุรกิจอุตสาหกรรมในพื้นที่ให้เจริญก้าวหน้า

การดำเนินงานด้านการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัย การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดได้ว่าเป็นการบริการสาธารณะสามารถวัดประสิทธิภาพ โดยอาศัยความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการดังกล่าวมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด ดังนั้นการตระหนักถึงคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรให้ความสำคัญ การบริการที่มีคุณภาพจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อันมีจุดเริ่มต้นจากการบริการภายในที่ดี อันเกิดจากการที่พนักงานปฏิบัติงานดี มีการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี มีวิธีการจูงใจและดูแลพนักงานเป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีความพอใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี เมื่อเป็นเช่นนั้นจะทำให้คุณภาพการบริการภายนอกที่ออกไปสู่ผู้ใช้บริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการในที่สุด

เนื่องจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นกับระดับคุณภาพบริการที่ได้รับกับคุณภาพบริการที่คาดหวัง หากคุณภาพบริการที่ได้รับมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (Kotler, 2003, น. 168) ดังนั้นการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและความพึงพอใจในการใช้บริการ ตลอดจนอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่จะเป็นองค์กรชั้นนำระดับต้น ๆ ที่ทันสมัย เชื่อถือได้ในการจัดหาการให้บริการพลังงานไฟฟ้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

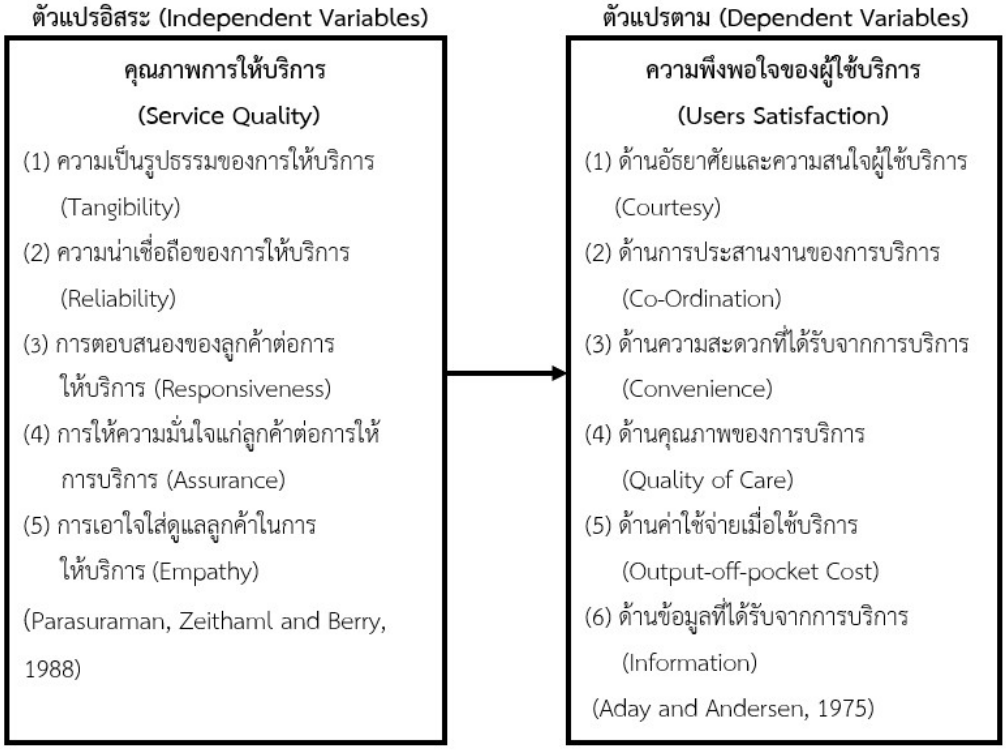
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้คิดค้นพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยพัฒนาสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการด้วยแบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกของคุณภาพบริการมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อาคารสถานที่ตั้ง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่หรือพนักงานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น สามารถช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่าเจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเต็มใจ สิ่งสะท้อนที่เห็นภาพได้ชัดเจนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น บุคลิกภาพการแต่งกายของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ การออกแบบอาคาร และสถานที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

2. ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การยึดถือคำมั่นสัญญาที่ผู้ให้บริการได้ให้ไว้กับลูกค้า รวมถึงการบริการในทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม มีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ ปัจจัยนี้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เนื่องด้วยลูกค้าย่อมเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการที่รักษาคำมั่นสัญญาโดยเฉพาะสัญญาที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการหลัก (Core Services) คุณภาพบริการนั้นย่อมต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการหลักที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวัง

เช่น การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า การให้บริการแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม มีความถูกต้องตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า เป็นต้น

3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและถูกต้องด้วยความเต็มใจเพื่อแก้ไขปัญหา ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวก เน้นถึงความสนใจ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และมีความยืดหยุ่น มีความสามารถในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว มีความพร้อมในการให้บริการ การเอาใจใส่และสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นต้น

4. ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า (Empathy) หมายถึง พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่แสดงถึงความตั้งใจมุ่งมั่นและใส่ใจลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยการนำเสนอบริการที่เสมือนว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ เอาใจใส่ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

5. ด้านความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการ (Competence) มีความสุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร (Courtesy) สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และมีความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความมั่นคงปลอดภัย (Security) ปัจจัยนี้มีความสำคัญสำหรับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงในระดับสูงหรือไม่ ซึ่งสามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างชัดเจน ด้วยความไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อตัวบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Aday and Andersen (1975) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ซึ่งนำมาจัดกลุ่มความพึงพอใจ 6 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

1.1) คำพูดเชิงบวก

1.2) มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

1.3) มีความเอาใจใส่ตลอดเวลา

1.4) บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใส

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น

2.1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

2.3) ได้รับการติดตามผลงาน

3. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น

3.1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่ให้บริการ

3.2) การได้รับการดูแล เมื่อลูกค้ามีความต้องการ

3.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่ให้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ

4.1) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

4.2) คุณภาพของผลิตภัณฑ์

5. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

5.1) ราคายุติธรรม

5.2) ความสมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า

6. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

6.1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ

6.2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

Millet (2012) ได้เสนอไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ระเบียบวิธีในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะแบบปลายปิด (Close Ended Question) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (1967) โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ถัดมาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยการแบ่งกลุ่มของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งการศึกษาเป็นเขตพื้นที่การปกครองออกเป็น 7 เขต ได้แก่ เทศบาลตำบลบางหลวง เทศบาลตำบลบ้านกลาง เทศบาลตำบลบางเดื่อ เทศบาลตำบลบางขะแยง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ตำบลบางปรอก และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่าง 60 คนต่อเขตพื้นที่การปกครอง รวม 7 เขต ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) 5 มิติ รวมถึงศึกษารูปแบบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดและทฤษฎีของ Aday and Andersen (1975) 6 มิติ แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert’s Scale แบ่งออกเป็น เห็นด้วย/ความพึงพอใจน้อยที่สุด เห็นด้วย/ความพึงพอใจน้อย เห็นด้วย/ความพึงพอใจปานกลาง เห็นด้วย/ความพึงพอใจมากและเห็นด้วย/ความพึงพอใจมากที่สุด จากนั้นจึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไป ในแต่ละข้อคำถาม หลังจากนั้นผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรด้วยค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นรายตัวแปรและรายด้านมากกว่า 0.7 โดยค่า Cronbach's Alpha Coefficient ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.963 ด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.77 มีอายุระหว่าง 36 ปี ไม่เกิน 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.27 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.30 อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 36.67 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.19

ตารางที่ 1 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล		ความถี่	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	156	37.12
	หญิง	264	62.88
อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	110	26.20
	31 - 35 ปี	110	26.20
	36 - 45 ปี	144	34.27
	มากกว่า 45 ปี	56	13.33
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	324	77.30
	ปริญญาตรี	70	16.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.20
อาชีพ			
	ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	154	36.67
	พนักงานบริษัทเอกชน	100	23.80
	พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษียณอายุ	70	16.67
	ธุรกิจส่วนตัว	78	18.57
	อื่น ๆ	18	4.29

ตารางที่ 1 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 20,000 บาท	257	61.19
20,000 - 29,999 บาท	86	20.48
30,000 - 39,999 บาท	57	13.57
ตั้งแต่ 40,000 บาท ขึ้นไป	20	4.76
รวม	**420**	**100.00**

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคุณภาพการให้บริการ	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.87	0.78	มาก	1
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.77	0.75	มาก	2
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.73	0.74	มาก	3
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.72	0.75	มาก	4
ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	3.71	0.82	มาก	5
ภาพรวม	**3.76**	**0.67**	**มาก**	

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ	3.80	0.68	มาก	1
ด้านการประสานงานของการบริการ	3.68	0.72	มาก	3
ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ	3.58	0.74	มาก	6
ด้านคุณภาพของการบริการ	3.79	0.67	มาก	2
ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	3.68	0.73	มาก	3
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.64	0.83	มาก	5
ภาพรวม	**3.69**	**0.58**	**มาก**	

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	SE_b	β	t	Sig.
ค่าคงที่	0.940	0.087		10.843	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.217	0.032	0.292	6.881	**0.000***
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.037	0.033	0.048	1.112	0.267
ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.155	0.036	0.198	4.262	**0.000***
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.123	0.035	0.159	3.562	**0.000***
ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	0.199	0.030	0.282	6.669	**0.000***
$R = 0.856$ $R^2 = 0.733$ Adjusted $R^2 = 0.730$ $SE_{Est} = 0.300$ $F = 216.514$ $p = 0.000$*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณภาพการให้บริการสามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการได้ร้อยละ 73.00

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.71 - 3.87 ซึ่งใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งไฟฟ้าเป็นสินค้าจำเป็นต่อการใช้ในชีวิตประจำวันและเป็นการให้บริการผู้ใช้บริการประเภทอยู่อาศัยซึ่งมีจำนวนมาก ดังนั้น การไฟฟ้าจึงมีนโยบายการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านให้มีคุณภาพสูงสุดเท่าที่จะสามารถให้บริการได้ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างข้อจำกัด ไม่ได้เน้นคุณภาพการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งเป็นสำคัญ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเภทอยู่อาศัยที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมากทุกด้านและมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.58 - 3.80 ซึ่งใกล้เคียงกัน

โดยผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่เป็นประเภทอยู่อาศัยและเป็นการให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงเน้นการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมและรายด้านไปพร้อม ๆ กัน ไม่ได้เน้นการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านใดด้านหนึ่ง และผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกันโดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าคุณภาพการบริการที่รับรู้ซึ่งอาจเป็นเพราะคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับต่ำกว่าคุณภาพการบริการที่คาดหวังแต่ไม่มากนักจึงทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ยังอยู่ในระดับเดียวกันคือระดับมาก

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เนื่องจากไฟฟ้าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มหาศาล มีความสำคัญมากต่อการดำรงชีพ แต่ก็มีอันตรายและสามารถสร้างความเสียหายอย่างมหาศาลได้ในขณะเดียวกัน ดังนั้นคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ดีอยู่แล้ว แต่ตัวผู้ปฏิบัติงานนั้นก็ต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่มีจำเป็นต่อการให้บริการ รวมทั้งต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร และซื่อสัตย์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เพราะไฟฟ้านั้นมีทั้งคุณและโทษ หากผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการบริการ อาจสร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการได้ จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญชภา แจ้งเวชฉาย (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ เพราะในยุคปัจจุบันไม่ว่าจะธุรกิจใดก็ตาม การเอาใจใส่ดูแลและติดตามลูกค้าถือเป็นหัวใจหลักหรือเป็นกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ ไม่เว้นแม้แต่ตัวการไฟฟ้าเอง การติดตามดูแลลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้วนั้นมีความสำคัญและเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ตัวองค์กร เพื่อสะท้อนให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ใส่ใจลูกค้าและเข้าใจถึงปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการทุกคน จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้ามีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านการบริหาร

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรทบทวนนโยบายการให้บริการ ให้การสนับสนุน ติดตามและกำกับการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น โดยเน้นการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการซึ่งพบว่าส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าตามลำดับ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจนที่ผู้ใช้บริการ

จะสามารถสังเกตได้ง่าย ควรจัดพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสม ส่วนด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ได้แก่ ควรอบรมพัฒนาผู้ให้บริการเพื่อให้มีความเข้าใจและตระหนักถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ยึดถือผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ มีความเอื้ออาทรในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี สำหรับด้านการตอบสนองลูกค้า การไฟฟ้าควรอบรมพนักงานผู้ให้บริการเพื่อให้มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ มีความพร้อมและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดลำดับการให้บริการที่เป็นระบบและชัดเจน และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้สามารถติดต่อใช้บริการได้ง่ายและสะดวก ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างถูกต้อง เข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานและมีจิตสำนึกของการให้บริการ และทบทวนปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่ได้รับ ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอว่าผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน มีความซื่อสัตย์และเป็นมิตร เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่มีรายละเอียดเชิงลึกสำหรับใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

2. เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนอกจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยแล้วยังมีกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นภาคธุรกิจทั้งธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งไฟฟ้าถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้น จึงควรศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2561). **ประวัติความเป็นมา**. สืบค้นจาก http://www.pea.co.th.

ฐิติมา นิยม. (2557). **คุณภาพการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2561). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าBTS ในกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

วิบูลย์ เผือกฉุย และ ศรชัย ท้าวมิตร. (2559**).** ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. **วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 6**(10), 57 - 70.

Aday, Lu Ann. and Andersen, Ronald. (1975). **Development of Indices of Access to Medical Care**. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.

Kotler, Phillip. (2003). **Marketing Management**. (11th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Millet, J.D. (2012). **Management in the Publics Service: The quest for effective performance.** New York: McGraw-Hill Book Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing, 64**(1), 12 - 40.

Taro Yamane. (1967). **Statistic: An Introductory Analysis**. (2nd ed). New York: Harper & Row.