



ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

Factors Affecting the Service Development of Provincial Electric Authority

In Muang Roi-et District, Roi-et Province

ติณณภาพ ร่มศรี¹ วชิรินทร์ สุทธิชัย² และสิทธิพร สุนทร³

Tinnapob Romsri¹, Watcharin Sutthisai² and Sittiporn Soonthorn³

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม^{1,2,3}

Public and Private Management Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Maha Sarakham University^{1,2,3}

Corresponding author, E-mail: tinnapob.roiet@gmail.com¹, wsutthisai@hotmail.com² and sittiporn.so@rmu.ac.th³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการ 2) ศึกษากระบวนการพัฒนางานบริการ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการ และ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน ซึ่งคำนวณด้วยสูตรของ Yamane สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสัมประสิทธิ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยวิธี Enter ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่และพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับการพัฒนางานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการ โดยรวมทั้ง 4 ปัจจัย สามารถทำนายการพัฒนางานบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ คือ ลักษณะกายภาพ ความเอาใจใส่ ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ ซึ่งร่วมกันทำนายการพัฒนางานบริการได้ร้อยละ 71.60 มีค่า R^2 เท่ากับ .716 และมีค่า F เท่ากับ 249.493 4) ข้อเสนอแนะ 3 ลำดับแรก คือ เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เพิ่มความเร็วในการซ่อมแซมเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และมีการให้คำแนะนำติดตามลูกค้าเสมอ

คำสำคัญ: การพัฒนา, การบริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ABSTRACT

The purposes of the research were 1) to investigate level of factors affecting the service development, 2) to study levels of the service development, 3) to explore factors affecting the service development, and 4) to investigate ways to develop the service of Provincial Electric Authority in Muang Roi-et District, Roi-et Province. The research was a quantitative research which using the questionnaire as the research instrument. and a reliability value of 0.948 The participants were 400 electricity users in Roi-et applying the Yamane Formula in determining the sample size. The statistic used were the frequency, mean, average, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation, Multiple regression Analysis with statistically, suggestive and descriptive method.

The results shown 1) the level of the factors affecting the service development was at the highest level, 2) the level of the service development was at high level, 3) there were 4 factors affecting the service development could predict how development of the service development with statistically significant at the 0.05 level including the physical characteristic, paying attention, confidence, and trust which could be described the service development 71.60 %, $R^2 = .716$, and $F = 249.493$, 4) The suggestions top 3 were adding car parking, enhancing the rapidity of fixing the electrical fault, and flowing up the customer service.

Keywords: Development, Service Provincial, Electric Authority

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดอยู่ในประเภทธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise) โดยแบ่งตามลักษณะของเจ้าของธุรกิจมีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 ก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภารกิจคือ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและประเทศข้างเคียงได้มาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีการให้บริการอยู่ 5 ด้าน คือ 1) ให้บริการขอใช้ไฟฟ้า 2) ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ 3) การก่อสร้างระบบไฟฟ้า 4) บำรุงรักษาและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ 5) จัดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้าและงดจ่ายไฟ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, กองวางแผนวิสาหกิจ, 2555, น. 1-2)

ในปัจจุบันการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community (AEC) ทุกภาคส่วนต้องเพิ่มศักยภาพในทุกด้านเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานในภาคการผลิตและภาคการขนส่งที่สูงขึ้นในส่วนของการผลิตไฟฟ้า ซึ่งเป็นหัวใจหลักที่สำคัญของด้านการผลิตสินค้าและบริการที่จะต้องจัดหาอย่างเพียงพอและมีต้นทุนที่แข่งขันได้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ คือ คุณภาพของสินค้าหรือบริการซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และเมื่อองค์กรใดก็ตามหากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและมีผลกำไรสูงสุด แต่คุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความพยายาม มุ่งมั่นและความเอาใจใส่ของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายใน (ฐิตวัฒน์ หงส์กิตติยานนท์, 2556, น. 5-6) อีกทั้งปัจจุบันอัตราความต้องการใช้กระแสไฟฟ้าของประชาชนได้มี

อัตราที่สูงขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับความต้องการในการดำเนินชีวิตที่สะดวกสบาย ภายใต้การใช้พลังงานต่าง ๆ อย่างมากมาย โดยเฉพาะพลังงานไฟฟ้า ที่ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักในการดำเนินชีวิต ทางการไฟฟ้าจึงควรมีวิธีการดำเนินงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 7 แผนก คือ 1) แผนกบริการลูกค้า 2) แผนกมิเตอร์ 3) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา 4) แผนกก่อสร้าง 5) แผนกบัญชีและประมวลผล 6) แผนกคลังพัสดุ และ 7) แผนกบริหารงานทั่วไป โดยให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ ที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ประกอบไปด้วยการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า การติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการขยายเขตระบบจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการนั้น มีปัจจัยหลายด้านที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลายในการใช้ไฟฟ้า ทั้งใช้เพื่อประกอบธุรกิจหรือใช้ในครัวเรือน แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมายังปรากฏข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าเกี่ยวกับปัญหาทางด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง แต่ไฟฟ้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจและอำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิตในครัวเรือน เมื่อมีความต้องการใช้ไฟฟ้าหรือกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือดำเนินการอื่น ๆ เกี่ยวกับไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าก็ต้องมาติดต่อ ณ ที่ทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งสิ่งที่ต้องการ คือ คาดหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว เอาใจใส่ดูแลให้คำแนะนำพร้อมติดตามงานให้จนแล้วเสร็จ หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถตอบสนองได้ตามสิ่งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

การพัฒนาการบริการให้บรรลุจุดมุ่งหมายสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric Organization) ตามที่ระบุในแผนยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566-2563 จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนางานบริการอย่างเร่งด่วน ผู้วิจัยซึ่งเป็น



พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดและนำไปสู่การวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะกายภาพ ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ปัจจัยการตอบสนอง ปัจจัยความมั่นใจ ปัจจัยความเอาใจใส่ มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้แนวคิดของ Parasuraman, Zeitham and Berry (1988, p. 23) และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน โดยตัดการบริการการบริหารงานทั่วไปเนื่องจากเป็นลักษณะงานในหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ไฟฟ้าแต่เป็นงานภายในหน่วยงาน

2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 150,440 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด, 2563)

3. ด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ใช้พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่การใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ระหว่างสิงหาคม พ.ศ.2563-ธันวาคม พ.ศ. 2564

5. ด้านตัวแปรในการวิจัย

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการ ของ Parasuraman, Zeitham and Berry (1988, p. 23) จำนวน 5 ปัจจัย ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยลักษณะกายภาพ

5.1.2 ปัจจัยความน่าเชื่อถือ

5.1.3 ปัจจัยการตอบสนอง

5.1.4 ปัจจัยความมั่นใจ

5.1.5 ปัจจัยความเอาใจใส่

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านการบริการลูกค้า

5.2.2 ด้านการบริการมิเตอร์

5.2.3 ด้านการบริการปฏิบัติการและบำรุงรักษา

5.2.4 ด้านการบริการก่อสร้าง

5.2.5 ด้านการบริการบัญชีและประมวลผล

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973, p. 727) วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาโดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นผู้ไฟฟ้าที่รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดภายหลังที่รับบริการแล้ว โดยการแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 200 คน และเพศหญิง 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการต่อไป

การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณาและทำการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66-1.00 จากนั้นนำไปสร้างแบบสอบถามเพื่อนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ ประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

(สมนึก ภัททิยธินี, 2551, น. 19) แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ไปคำนวณหา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1970, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2550, น. 125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสือรับรองผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

2. นำหนังสือรับรองพร้อมแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัย 3 คน ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล และเมื่อได้รับแบบสอบถามคืน จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามจนครบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสำรวจรายการ โดยใช้ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ระดับการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทดสอบสมมติฐาน หาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการ ผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



5. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ความถี่และพรรณนาความ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ปัจจัยลักษณะกายภาพ	4.30	0.62	มากที่สุด
2. ปัจจัยความน่าเชื่อถือ	4.33	0.64	มากที่สุด
3. ปัจจัยการตอบสนอง	4.29	0.65	มากที่สุด
4. ปัจจัยความมั่นใจ	4.31	0.67	มากที่สุด
5. ปัจจัยความเอาใจใส่	4.28	0.68	มากที่สุด
รวม	4.30	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยความเอาใจใส่

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

การพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการบริการลูกค้า	4.11	0.78	มาก
2. ด้านการบริการมิเตอร์	4.01	0.81	มาก
3. ด้านการบริการปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4.03	0.79	มาก
4. ด้านการบริการก่อสร้าง	4.05	0.77	มาก
5. ด้านการบริการบัญชีและประมวลผล	4.10	0.75	มาก
รวม	4.06	0.74	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการลูกค้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการมิเตอร์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ทั้งโดยรวมและในรายด้าน ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรตาม	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	$Y_{รวม}$
X_1	.852*	.785*	.787*	.772*	.783*	.836*
X_2	.790*	.711*	.704*	.701*	.737*	.765*
X_3	.780*	.718*	.707*	.705*	.711*	.761*
X_4	.810*	.756*	.766*	.728*	.746*	.800*
X_5	.832*	.774*	.787*	.774*	.758*	.825*
$X_{รวม}$	.852*	.785*	.787*	.772*	.783*	.836*

หมายเหตุ. (n = 400), * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .836 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยลักษณะกายภาพ (X_1) กับการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม ($Y_{รวม}$) มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .836 รองลงมาคือ ปัจจัยความเอาใจใส่ (X_5) มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .825 รองลงมาคือ ปัจจัยความมั่นใจ (X_4) มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .800 รองลงมาคือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือ (X_2) มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .765 และปัจจัยการตอบสนอง (X_3) มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .761

ตารางที่ 4 ค่าอำนาจพยากรณ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางาน

บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม (Enter)

ตัวแปรอิสระ	Regression Coefficient (Enter)			
	B	Beta	t	Sig
ปัจจัยลักษณะกายภาพ (X_1)	.626	.524	6.377	.000*
ปัจจัยความน่าเชื่อถือ (X_2)	.222	.192	3.352	.001*
ปัจจัยการตอบสนอง (X_3)	-.042	-.036	-5.53	.581
ปัจจัยความมั่นใจ (X_4)	.284	.258	4.097	.000*
ปัจจัยความเอาใจใส่ (X_5)	.520	.474	7.629	.000*
ค่าคงที่ (Constant)	-.174	-	-	-
Multiple R	.846	-	-	-
R^2	.716	-	-	-
F	249.493	-	-	-

หมายเหตุ. (n = 400). * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำนวน 4 ปัจจัย สามารถทำนายการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยลักษณะกายภาพ (X_1) ปัจจัยความเอาใจใส่ (X_5) ปัจจัยความมั่นใจ (X_4)

ปัจจัยความน่าเชื่อถือ (X_2) ร่วมกันทำนายการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ได้ร้อยละ 71.60 มีค่า $R^2 = .716$ และมีค่าของ F เท่ากับ 249.493 ส่วนตัวแปรปัจจัยการตอบสนอง (X_3) ไม่สามารถทำนายได้ ดังนั้นสามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = -.174 + .626X_1 + .520X_5 + .284X_4 + .222X_2$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = .524X_1 + .474X_5 + .258X_4 + .192X_2$$

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	จำนวนความถี่
ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	43
ควรเพิ่มความเร็วในการซ่อมแซมเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	40
ควรมีการให้คำแนะนำและติดตามลูกค้าหลังการขายเสมอ	37
ควรเพิ่มความรวดเร็วในส่วนของการออกบริการนอกสถานที่	35
ควรมีการสำรวจมิเตอร์เก่าและรุ่นที่จำเป็นต้องเปลี่ยน	33
ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็วขึ้นในการบริการตรวจสอบ ติดตั้ง หรือขอเพิ่มขนาดมิเตอร์	26
ควรมีการตรวจสอบเช็คสภาพสายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ	23
ควรมีการจัดระเบียบสายไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ ปลอดภัย	23
ควรมีการขยายเวลาการตัดมิเตอร์และมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนตัดทุกครั้ง	21
ควรออกบริการประชาชนตรงตามวันที่กำหนด นัดหมาย	16
ควรมีมาตรการ กำกับ ดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ	13
ควรมีมาตรการสำรวจตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าที่สภาพเก่าใช้งานไม่ปลอดภัย	9
ควรจัดสรรกล่องใส่บิลให้สามารถกันน้ำได้ และพอเพียงต่อหลังคาเรือน	8
ควรมีการขยายเขตการใช้ไฟฟ้าให้ทั่วถึง	4



จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงตามลำดับความถี่ได้ดังนี้ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการมาซ่อมแซมเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีการให้คำแนะนำและติดตามลูกค้าหลังการขายเสมอ ควรเพิ่มความรวดเร็วในส่วนของการออกบริการนอกสถานที่ ควรมีการสำรวจมิเตอร์รุ่นเก่า และรุ่นที่จำเป็นต้องเปลี่ยน ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็วขึ้นในการบริการตรวจสอบ ติดตั้ง หรือขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ควรมีการตรวจสอบเช็คสภาพสายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ ควรมีการจัดระเบียบสายไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ ปลอดภัย ควรมีการขยายเวลาการตัดมิเตอร์และมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนตัดทุกครั้ง ควรออกบริการประชาชนตรงตามวันที่กำหนด นัดหมาย ควรมีมาตรการกำกับ ดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ ควรมีมาตรการสำรวจตรวจสอบ อุปกรณ์ไฟฟ้าที่สภาพเก่าให้งานไม่ปลอดภัย ควรจัดสรรกล่องใส่บิลให้สามารถกันน้ำได้ และพอเพียงต่อหลังคาเรือน ควรมีการขยายเขตการใช้ไฟฟ้าให้ทั่วถึง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวนเท่ากัน คือ เพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ 39 - 50 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 อายุ 27-28 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และอายุ 15-26 ปีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานอปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.80 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และระดับประถมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือเกษตรกรจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 อาชีพและอื่น ๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยความเอาใจใส่

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการลูกค้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการมิเตอร์

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ .836

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำนวน 4 ปัจจัย สามารถทำนายการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยลักษณะกายภาพ (X_1) ปัจจัยความเอาใจใส่ (X_2) ปัจจัยความมั่นใจ (X_3) ปัจจัยความน่าเชื่อถือ (X_4) ร่วมกันทำนายการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ได้ร้อยละ 71.60 มีค่า $R^2 = .716$ และมีค่าของ F เท่ากับ 249.493 มีค่า R^2 Change เท่ากับ .716

6. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการมาซ่อมแซมเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีการให้คำแนะนำและติดตามลูกค้าหลังการขายเสมอ ควรเพิ่มความรวดเร็วในส่วนของการออกบริการนอกสถานที่ ควรมีการสำรวจมิเตอร์รุ่นเก่า และรุ่นที่จำเป็นต้องเปลี่ยน ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็วขึ้นในการบริการตรวจสอบ ติดตั้ง หรือขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ควรมีการตรวจสอบเช็คสภาพสายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ ควรมีการจัดระเบียบ

สายไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ ปลอดภัย ควรมีการขยายเวลาการตัดมิเตอร์และมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนตัดทุกครั้ง ควรออกบริการประชาชนตรงตามวันที่กำหนด นัดหมาย ควรมีมาตรการ กำกับดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ ควรมีมาตรการสำรวจตรวจสอบ อุปกรณ์ไฟฟ้าที่สภาพเก่าให้งานไม่ปลอดภัย ควรจัดสรรกล่องใส่บิลให้สามารถกันน้ำได้ และพอเพียงต่อหลังคาเรือน ควรมีการขยายเขตการใช้ไฟฟ้าให้ทั่วถึง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา บัณฑิตที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับบัณฑิตที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ระดับบัณฑิตที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน หากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บัณฑิตความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ บัณฑิตความมั่นใจ บัณฑิตลักษณะกายภาพ บัณฑิตการตอบสนอง และ บัณฑิตความเอาใจใส่ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนั้นเห็นว่าบัณฑิตที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ประกอบด้วยบัณฑิตความน่าเชื่อถือ บัณฑิตความมั่นใจ บัณฑิตลักษณะกายภาพ บัณฑิตการตอบสนอง และบัณฑิตความเอาใจใส่ มีความครอบคลุม ตรงประเด็น ซึ่งต้องอาศัยบัณฑิตเหล่านี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ คือ การให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความสม่ำเสมอของการบริการ สอดคล้องความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงการสร้าง ความมั่นใจให้กับลูกค้าผู้รับบริการให้เกิดความรู้สึกไว้วางใจ ปลอดภัยและมั่นใจว่าเมื่อติดต่อรับบริการแล้วงานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด และมีพื้นที่สำหรับบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างพอเพียง พร้อมทั้งแสดง

ให้เห็นถึงการบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีมาตรฐานและคุณภาพการบริการให้มากขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (2555, น. 2) ซึ่งให้ไว้ว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมขององค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เมื่อหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร สิงห์ทอง และทัศนาพร ศรีสุข (2564, น.159-172) เรื่องการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา บัณฑิตการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือความเชื่อมั่นต่อรับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ โดยสรุปผลการวิจัยได้ว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมี แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563, น. 55-63) เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ บัณฑิตคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ใน



ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริการลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการบริการบัญชีและประมวลผล ด้านการบริการก่อสร้าง ด้านการบริการปฏิบัติการและบำรุงรักษา และด้านการบริการมิเตอร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพัฒนาของบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดนั้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงประเด็น โดยมีการให้บริการลูกค้าในเรื่องการรับคำร้อง การตรวจสอบระบบไฟฟ้า การประสานงาน หรือแจ้งบริการลูกค้า การเก็บเงินการรับชำระเงิน การจัดการด้านบัญชีต่าง ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำเป็นต้องการพัฒนาที่เน้นการบริการทางด้านการบริการปฏิบัติการและบำรุงรักษา และด้านการบริการมิเตอร์ คือการเพิ่มมาตรการหรือบริการหลังการขายมีการติดตามตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้า ชัดชิ่ง ให้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยอยู่เสมอ ประกอบกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มความรวดเร็วในการมาซ่อมแซมเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีการให้คำแนะนำและติดตามลูกค้าหลังการขายเสมอ ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็วขึ้นในการบริการตรวจสอบ ติดตั้งหรือขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ดังที่กล่าวมานี้จะเป็นการสร้างคุณภาพและเป็นการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีระดับการพัฒนาการบริการที่มากยิ่งขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธัญวลัย มาตรา (2557, น. 167-180) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยรวม จำนวน 4 ปัจจัย สามารถทำนายการพัฒนาของงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยลักษณะกายภาพ (X_1) ปัจจัยความเอาใจใส่ (X_2) ปัจจัยความมั่นใจ (X_3) ปัจจัยความน่าเชื่อถือ (X_4) ร่วมกันทำนายการพัฒนาของงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองร้อยเอ็ด ได้ร้อยละ 71.60 มีค่า $R^2 = .716$ และมีค่าของ F เท่ากับ 249.493 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า

1. ปัจจัยลักษณะกายภาพ มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะทางกายภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ส่งผลต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยงาน โดยสถานที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีลักษณะทางกายภาพ และสะดวกในการเดินทาง บริเวณอาคารสำนักงานที่มติดัดต่อขอรับบริการมีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย มีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ตลอดจนมีอุปกรณ์ เครื่องมือบริการที่ทันสมัย เพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Tenner and Detoro (1992, p. 65) ได้สรุปเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการที่บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ ซึ่งความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หรือ ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และสัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยความเอาใจใส่ มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด

จังหวัดร้อยเอ็ด ที่แสดงถึงความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ความกระตือรือร้น ความเข้าใจ จริใจต่อผู้รับบริการจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจะส่งผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeitham and Berry (1988, p. 23) กล่าวถึงความเอาใจใส่ (Empathy) คือการสนใจต่อลูกค้า รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้า โดยสอดคล้องกับเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการที่บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพของ Tenner and Detoro (1992, p. 65) ว่าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) คือความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละบุคคล ความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ดังนั้นปัจจัยความใส่ใจจึงเป็นจุดสำคัญต่อการพัฒนางานด้านบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับวิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) ที่ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า มีผลบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยความมั่นใจ มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่สามารถบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการให้เกิดความไว้วางใจ รู้สึกปลอดภัย มั่นใจในการบริการที่ถูกต้องทันเวลา และงานสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งทำให้มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ให้เป็นไปตามคุณภาพของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการที่บ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพของ Tenner and Detoro (1992, p. 65) ว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) นั้นผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการ

ของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง (2564) ที่พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีผลบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ สม่ำเสมอ และการบริการที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ส่งผลต่อการพัฒนางานบริการของหน่วยงานได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Edward (2013) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลระหว่างคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศเคนยา จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในมิติของความน่าเชื่อถือ และการตอบสนอง สร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาที่ใช้บริการมากที่สุด และภาพลักษณ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษามากที่สุด ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ว่าความน่าเชื่อถือจะส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร สิงห์ทอง และทัศนา ศรีสุข (2564) พบว่า ปัจจัยความเชื่อถือว่าไว้วางใจมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือว่าไว้วางใจ โดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยได้มีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด



ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้

1.1 ควรมีส่งเสริมด้านการบริการลูกค้าโดยการฝึกอบรมหรือเทรนนิ่งพนักงานให้มีทักษะ มีความพร้อมและทัศนคติที่ดีในการบริการเพื่อเป็นที่ยอมรับและประทับใจการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

1.2 ควรมีนโยบายการส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการเห็นถึงการบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และเสมอภาค

1.3 ควรจัดสถานที่การจอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ และพื้นที่นั่งรอรับบริการสะดวก ปลอดภัย

1.4 ควรมีการติดตามและให้คำแนะนำลูกค้าหลังจากที่รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

1.5 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบ แก้ไข ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง

1.6 ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการเปลี่ยนถ่ายอุปกรณ์รุ่นเก่า ตรวจสอบสภาพมอเตอร์ อุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย ปลอดภัย และมีมาตรฐานอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เพื่อให้ทราบข้อมูลปัจจัยหรือเหตุผลใจต่อการปฏิบัติงานและนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้า ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ศึกษาเฉพาะพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ดเท่านั้น ดังนั้นควรศึกษาการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุม เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กองวางแผนวิสาหกิจ. (2555). *ข้อมูลสำคัญ กฟภ. กรุงเทพฯ: ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์*
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด. (2563). *ข้อมูลผู้ใช้ไฟ*. ร้อยเอ็ด: สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด.

จิตวันต์ หงส์กิตติยานนท์. (2556). *องค์กรแห่งความเป็นเลิศ*.

สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2562, จาก <http://www.teacher.ssru.ac.th/indexs.php/th/news/>

teacher.ssru.ac.th/indexs.php/th/news/

ธัญวลัย มาตรา. (2557). ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด

มหาสารคาม. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย*

ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 8(3), 167-180.

ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563). คุณภาพ

การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการ*

ศรีปทุม ชลบุรี, 17(2), 55-63.

ประภาพร สิงห์ทอง และทัศนาพร ศรีสุข. (2564). ปัจจัยการให้

บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา

สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการ*

ปริทัศน์, 23(1), 159-172.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). *วิธีกรวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และ*

สังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบ

การศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิวัฒน์ อยู่พร้อม และสุภา ทองคง. (2564). คุณภาพการให้บริการ

ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท

อยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง

ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ*

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 8(1), 18-30.

สมนึก ภัททิยชนี. (2551). ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของ

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัย. *วารสารการวัดผล*

การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 13(-), 19.

สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). *คู่มือหลักการ*

การให้บริการที่ดี ภายใต้กระบวนการจัดการความรู้.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

Edward Otieno Owino. (2013). *The influence of service*

quality and corporate image on customer

satisfaction among university students in Kenya.

Thesis of the degree of Philosophy. Business

Administration. Nairobi: University of Nairobi.



Parasuraman A., Zeithaml; Valarie A. and Berry,
Leonard L. (1988). "Servqual: A multiple-Item scale
for measuring consumer perceptions of Service
Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An introductory
analysis* (2nd ed.). Tokyo: John Weatherhill.
Tanner and Detoro. (1992). *Total quality management :
Three step to continuous improvement reading*,
M.A. New York: Addison-Wesley.