



การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

STUDYING SATISFACTION BY COMPARING EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF
SERVICE USERS TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF THE METROPOLITAN
ELECTRICITY AUTHORITY.

ศรัณย์พร เฮงอนุพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2567

การศึกษความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด)
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

STUDYING SATISFACTION BY COMPARING EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF
SERVICE USERS TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF THE METROPOLITAN
ELECTRICITY AUTHORITY.



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration (Marketing))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2024
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ของ

ศรัณย์พร เสงอนุพันธ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด)

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา) (รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศุภินญา ญาณสมบุญณ์)

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง
ผู้วิจัย	ศรัณย์พร เฮงอนุพันธ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยรวมและทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง และมีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพการให้บริการ, พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ

Title	STUDYING SATISFACTION BY COMPARING EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF SERVICE USERS TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF THE METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY.
Author	SARANPORN HENGANUPHAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Associate Professor Supada Sirikutta

This research aims to studying satisfaction by comparing users' expectations and perceptions of the service quality of the metropolitan electricity authority. The sample consisted of 400 users from Bangkok, Nonthaburi, and Samut Prakan, with data collected through a questionnaire. The findings showed overall I-service quality as well as its five dimensions, tangibility of service, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were rated at a high level. However, average perception scores were lower than the expected scores, indicating that users were dissatisfied with the service quality of the metropolitan electricity authority. Additionally, users' post-service behavior of towards the metropolitan electricity authority was found to be at a high level. Hypothesis testing results showed that users' expectations of service quality differed from their perceptions all five dimensions, at the 0.05 statistical significance level. Furthermore, users' post-service behavior varied significantly based on gender, age, marital status, education level, and occupation, also at the statistical significance 0.05 level.

Keyword : Expectations Perception Service Quality Post-Service Behavior

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามเกณฑ์เป้าหมายได้อย่างดี อันเนื่องมาจากความกรุณา ความเมตตาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อันมีพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ความรู้ รวมถึงชี้แนะข้อบกพร่องในระหว่างการทำงานวิจัย จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นรูปเล่มเสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ให้เกียรติมาเป็นประธานในการสอบสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ ที่ได้ให้ความกรุณา มาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ และให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพแบบสอบถาม อีกทั้งยังให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ทางผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของทุกท่าน เพื่อให้คำชี้แนะ คำแนะนำ และแนวคิดอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ และเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคมของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ให้คำแนะนำ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือที่มีค่าแก่ผู้วิจัย รวมถึงขอขอบคุณผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการทำวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงอย่างราบรื่น

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ คอยให้ความช่วยเหลือ ความห่วงใย รวมถึงคอยให้กำลังใจตลอดการทำสารนิพนธ์ และขอบคุณเพื่อนคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาการตลาดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่เป็นกำลังใจ คอยช่วยเหลือ และร่วมทุกข์ร่วมสุขไปด้วยกันจนการทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศรัณย์พร เองอนุพันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	10
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	13
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง.....	15
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	17
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	19
6. ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง	27

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	122
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	124
สังเขปกการวิจัย	124
สรุปผลการวิจัย.....	125
การอภิปรายผล	135
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	140
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	141
บรรณานุกรม	142
ภาคผนวก.....	144
ประวัติผู้เขียน.....	152

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 การใช้ 6Ws และ 1H เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.20	
ตาราง 2 แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
ตาราง 3 แสดงการเฉลี่ยขนาดตัวอย่าง	53
ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่	72
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม	73
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	74
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	76
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการตอบสนองความต้องการ	77
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเชื่อมั่น	79
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการเข้าใจและการรับรู้	81

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม	82
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	84
ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	85
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการตอบสนองความต้องการ	86
ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเชื่อมั่น	88
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการเข้าใจและการรับรู้	89
ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	91
ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	92
ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบ Levene's test	105
ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามเพศ	105
ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ Levene's test	107
ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test	107
ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD)	108

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบ Levene's test.....	110
ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	110
ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมภายหลัง การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Dunnett's T3	111
ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบ Levene's test	113
ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test.....	114
ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาับพฤติกรรม ภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD)	114
ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงจำแนกตามอาชีพโดยใช้การทดสอบ Levene's test.....	117
ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test	117
ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมภายหลังการ ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD)	118
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ Levene's test.....	121
ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test	121
ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	122

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Five-stage model of the consumer buying process)	25
ภาพประกอบ 3 แสดงสัญลักษณ์รูปโลโก้การไฟฟ้านครหลวง	30
ภาพประกอบ 4 แสดงค่านิยมของการไฟฟ้านครหลวง	31



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การไฟฟ้านครหลวง (Metropolitan Electricity Authority; MEA) เป็นรัฐวิสาหกิจ โดยอยู่ภายใต้กำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชน มีพื้นที่บริการในปัจจุบันได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีความสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศให้ประชาชนมีพลังงานไฟฟ้าได้ใช้อย่างเพียงพอ นำมาซึ่งความก้าวหน้าและความสะดวกสบาย และความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการในทุกภาคส่วน เพื่อการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุคสมัยใหม่ และเพื่อก้าวสู่ศตวรรษแรกอย่างภาคภูมิใจ

ในปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของการไฟฟ้านครหลวง มีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินงานแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบและเกิดประสิทธิผล เพื่อให้สอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการพัฒนาทิศทางการดำเนินงานขององค์กรผ่านการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสมดุลในการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดความยั่งยืน ภายใต้ขอบเขตการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของการไฟฟ้านครหลวง 3 ด้านหรือที่เรียกว่า 3P ด้านแรกคือ ด้านเศรษฐกิจ (Prosperity) การไฟฟ้านครหลวงได้สร้างการเติบโต ความมั่นคงทางฐานะการเงิน ด้วยระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ คุณภาพตามมาตรฐานและการบริการที่สะดวกรวดเร็ว สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการที่ตอบสนองต่อวิถีชีวิตเมืองมหานคร ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านที่สองคือ ด้านสิ่งแวดล้อม (Planet) สนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของเป้าหมายการมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนทั้งในระดับประเทศ และสากลโลก และด้านสุดท้ายคือ ด้านสังคม (People) สร้างการยอมรับและไว้วางใจ และการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่านการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (การไฟฟ้านครหลวง, 2566)

การไฟฟ้านครหลวงจะสามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้อยู่ในระดับร้อยละ 90 ได้นั้นจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) ของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งต้องมีความพร้อมในด้านบุคลากร ระบบงานให้บริการ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอุปกรณ์ที่รองรับระบบเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services) โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ข้อมูลของประชาชน และตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้หากมีการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ราคาถูกและมีคุณภาพตามที่ต้องการ (Customization) เช่น พัฒนาการบริการแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล แล้วเกิดนวัตกรรมสินค้าและบริการใหม่จะสามารถยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการงานบริการให้สูงขึ้นได้อีกด้วย (หม่อมหลวงจุลจักร จักรพันธุ์, 2565)

โดยการศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง จึงเป็นเรื่องสำคัญที่บุคลากรในองค์กรต้องรับรู้ และนำไปปฏิบัติเพื่อจะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอด และเจริญเติบโตต่อไปได้ ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงได้ออกกฎบัตรบริการและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้านครหลวง (การไฟฟ้านครหลวง, 2566) เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการให้บริการที่เป็นเลิศ พร้อมพัฒนาบุคลากรและระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการโดยมุ่งมั่นให้บริการด้านพลังไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า โดยการไฟฟ้านครหลวงจึงจำเป็นต้องทราบถึงการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการว่าผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเป็นอย่างไร เพื่อนำไปปรับใช้และพัฒนาองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในองค์กรได้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจการศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถประเมินผลการดำเนินงานที่ได้มาจากการรับบริการ โดยข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด ตรงตามความคาดหวังและตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

1. การไฟฟ้านครหลวงสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน การพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. การไฟฟ้านครหลวงสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม
3. นำผลการวิจัยไปศึกษาต่อแก่ผู้ที่สนใจ และเป็นแนวทางการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ (การไฟฟ้านครหลวง, 2561) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรของคอคเครน (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวิทย์ เอกะกุล (2543)) กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความ

ผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 385 ราย และเพิ่มจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 4% คิดเป็นจำนวน 15 ราย รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกจากการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงทั้งหมด 19 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ 3 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ ดังนั้น เลือกจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าตามสำนักงานเขตของการไฟฟ้านครหลวงแต่ละจังหวัดที่มากที่สุด 5 เขต คือ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางเขน เขตราชบุรีบูรณะ และเขตสามเสน นนทบุรี ได้แก่ เขตนนทบุรี และสมุทรปราการ ได้แก่ เขตสมุทรปราการ (ข้อมูลสถิติการให้บริการ การไฟฟ้านครหลวง, 2566)

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการเลือกเจาะจงเขตจำนวน ผู้ใช้ไฟฟ้าในขั้นที่ 1 จำนวน 5 เขต จะแบ่งอัตราการทำแบบสอบถามเขตละเท่าๆ กันจำนวน 80 ราย

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามในเขตพื้นที่ดังกล่าว ตามขั้นที่ 1 และ 2 ซึ่งขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจและให้ข้อมูลจนครบ 400 ราย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพ

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 อาชีพ

1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

1.2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ

1.2.4 ด้านความเชื่อมั่น

1.2.5 ด้านการเข้าใจและการรับรู้

1.3 การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

1.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

1.3.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ

1.3.4 ด้านความเชื่อมั่น

1.3.5 ด้านการเข้าใจและการรับรู้

2. ตัวแปรตาม แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

2.2 พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การไฟฟ้านครหลวง** หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่จำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชน อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย มีพื้นที่บริการในปัจจุบันได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ

2. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่ให้บริการที่อาศัยอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ

3. **การบริการ** หมายถึง การให้บริการแก่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้บริการเรื่องของการจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ให้บริการ การให้บริการเรื่องของการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า การแจ้งเหตุ การแก้ไข และซ่อมแซมตลอด 24 ชั่วโมง ในกรณีไฟฟ้าดับ ฯลฯ

4. **ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง** หมายถึง ความต้องการหรือระดับความคาดหวังที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ก่อนจะได้เข้ารับการบริการจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยแบ่งคุณภาพออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้เห็นและสัมผัสถึงคุณภาพขององค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก

ต่างๆ ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอย่างครบถ้วนและทันสมัย การแต่งกาย รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

4.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าบุคลากรของการไฟฟ้านครหลวงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา มีความน่าเชื่อถือ มีความเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงาน และการรักษาคำมั่นสัญญา

4.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าบุคลากรจะสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที มีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ มีความพร้อมในการทำงาน และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

4.4 ด้านความเชื่อมั่น หมายถึง การที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับความมั่นใจ และไว้วางใจจากผู้ให้บริการในเรื่องความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ให้บริการ การมีทักษะและความรู้ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4.5 ด้านการเข้าใจและการรับรู้ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะเข้าใจ และใส่ใจให้ความสำคัญแก่ผู้ให้บริการ คอยรับฟังปัญหา แก้ไขปัญหาตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เมื่อมีข้อสงสัยในการใช้บริการบุคลากรจะคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคล และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

5. การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการจากการรับรู้หลังจากได้รับบริการจริง และสัมผัสได้ถึงคุณภาพในการให้บริการต่อสิ่งที่คาดการณ์ของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยแบ่งคุณภาพออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่สัมผัสได้ถึงการบริการ และองค์ประกอบต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้เมื่อได้รับบริการ ได้แก่ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เอกสารที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร รวมถึงการแต่งกายของบุคลากร

5.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถของการไฟฟ้านครหลวงในการให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ความชัดเจนและโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ รับผิดชอบตรงต่อเวลาและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงาน และการรักษาคำมั่นสัญญา

5.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง การรับรู้หรือสัมผัสได้ถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น และสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

5.4 ด้านความเชื่อมั่น หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถของบุคลากร ความรู้และการมีทักษะ รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัยในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5.5 ด้านการเข้าใจและการรับรู้ หมายถึง การรับรู้ถึงความดูแลเอาใจใส่ และให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ คอยรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจ เมื่อมีข้อสงสัยในการใช้บริการบุคลากรจะคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคล และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ รวมถึงการให้บริการที่ตรงความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ

6. พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้ให้บริการมีต่อการไฟฟ้านครหลวงหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ได้แก่ การบอกต่อในแง่ดี การแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จัก การกลับมาใช้บริการซ้ำ และความคุ้มค่าที่ต้องเสียไป

7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการให้บริการ และการรับรู้หลังการให้บริการ โดยแบ่งความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความคาดหวัง (Expectation) มากกว่า ระดับการรับรู้ (Perception) หมายความว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ

ระดับความคาดหวัง (Expectation) เท่ากับ ระดับการรับรู้ (Perception) หมายความว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

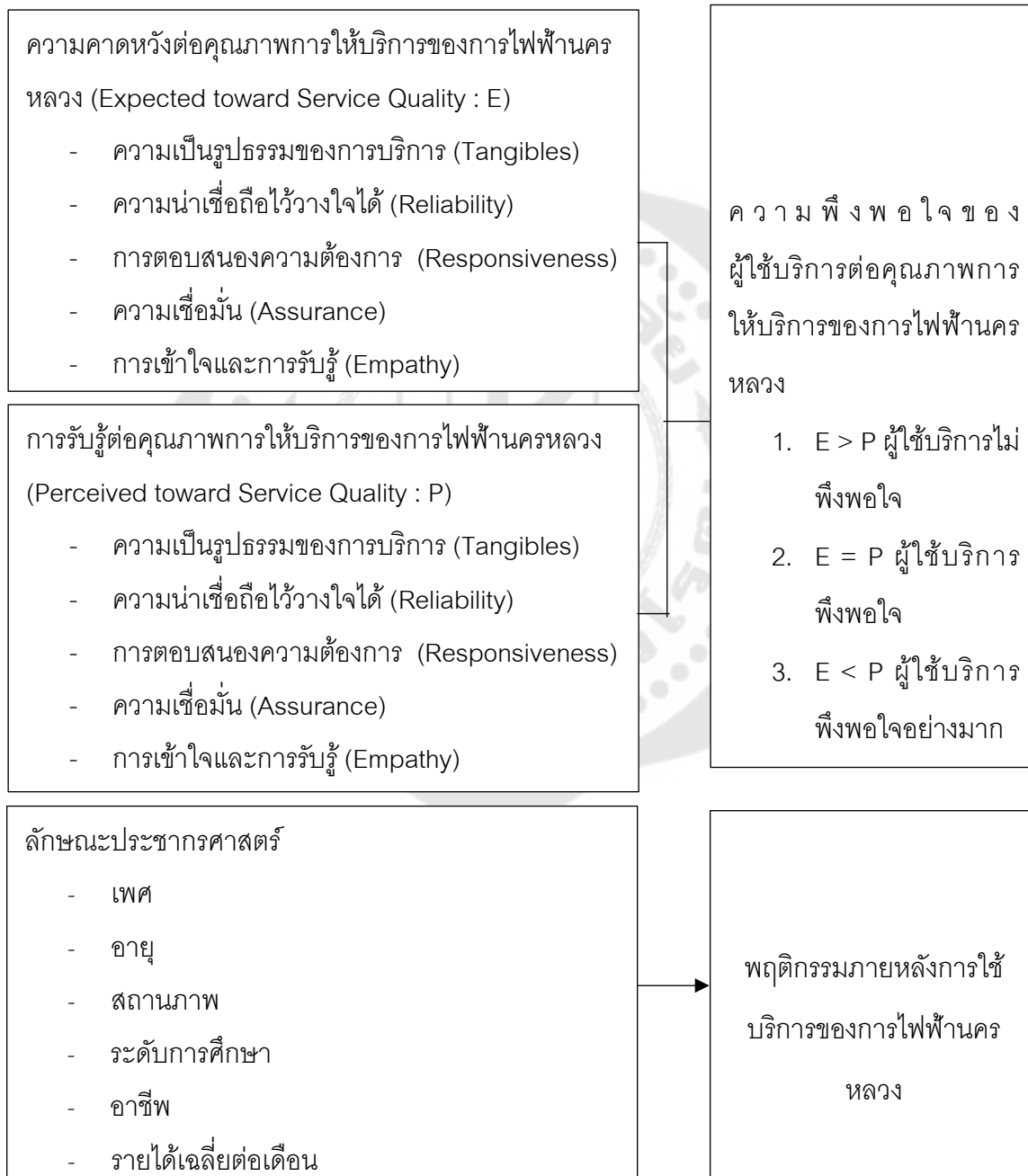
ระดับความคาดหวัง (Expectation) น้อยกว่า ระดับการรับรู้ (Perception) หมายความว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจอย่างมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้
2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
6. ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ไซตวิวัฒน์ สฤตวิริยะโรจน์ (2562) เพศ หมายถึงลักษณะทางกายภาพหรือภายนอกที่ถูกกำหนดตามหลักชีววิทยา ซึ่งบทบาทเพศหญิงและชายถูกกำหนดหน้าที่ตามเงื่อนไขของวัฒนธรรมและสังคม โดยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขและยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ความแตกต่างของแต่ละเพศ เป็นตัวแปรสำคัญในการแบ่งส่วนทางการตลาด เพราะความแตกต่างส่งผลต่อพฤติกรรมและความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป นักการตลาดจึงสามารถนำตัวแปรนี้ไปกำหนดลักษณะสินค้าหรือการบริการให้สอดคล้องกับแต่ละเพศได้

จารุวรรณ เมืองเจริญ และประสพชัย พสุนนท์ (2561) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลากรมีความแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถแยกความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้ รวมถึงสามารถกระตุ้นให้เกิดความสามัคคีกันในกลุ่ม และนำมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม เพื่อพัฒนาองค์กรและสามารถกำหนดเส้นทางการเติบโตก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ รวมทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรต่อไปได้

กอบกาญจน์ เจริญทอง (2560) กล่าวว่า ทฤษฎีประชากรศาสตร์หมายถึง ศาสตร์วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร คำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชาชน หรือ ประชากร “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” แปลว่าลักษณะ ดังนั้น Demography จะมี

ความหมายว่าวิชาที่เกี่ยวข้องกับประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาชีพ รายได้ เป็นต้น

Zhang Ziyue (2560) กล่าวถึงความหมายของประชากรศาสตร์ว่าเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นำมาพิจารณาโดยจะนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบของกลุ่มเป้าหมาย

Kotler (2013) ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการตลาดโดยแบ่งเกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดของครอบครัวหรือจำนวนสมาชิกภายในครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ศาสนาและเชื้อชาติ เป็นต้น

Schiffman and Wisenblit (2015) กล่าวคือ แนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์ทำได้โดยการแบ่งกลุ่มของผู้บริโภคตามอายุ รายได้ เชื้อชาติ เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ประเภทและขนาดของใช้ในครัวเรือน และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ตัวแปรเหล่านี้สามารถชักถามหรือทำการ สังเกตได้อย่างง่ายดาย สิ่งเหล่านี้ช่วยให้นักการตลาดได้ และสามารถจำแนกผู้บริโภคแต่ละประเภทตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560) กล่าวถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นลักษณะที่สำคัญและอีกทั้งยังเป็นสถิติที่จะสามารถวัดได้ของประชากร ซึ่งจะช่วยในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะทางด้านจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรม จะช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ข้อมูลทางประชากรศาสตร์สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะทำให้มีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันอีกด้วย โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์จะประกอบไปด้วย

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน โดยเพศหญิง มีความต้องการที่จะส่งข่าวสารและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่ยังสร้างความสัมพันธ์อันเกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นอีกด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายจะมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้ก็เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของบุคคลทั้งสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าบุคคลที่

มีอายุมาก ในขณะที่คนอายุนั้นมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย อันเนื่องมาจากการที่ผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. สถานภาพ หมายถึง ลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส และการสมรสใหม่ สถานภาพเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย ประเด็นสำคัญที่สุดในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เกี่ยวกับสถานภาพของประชากรคือ ประเภทของสถานภาพ ซึ่งองค์การสหประชาชาติได้ทำการรวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพไว้ดังนี้ โสด สมรส หม้ายและไม่สมรสใหม่ หย่าร้างและไม่สมรสใหม่ สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรม ทักษะคิด ความคิด และค่านิยมที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะว่าผู้ที่มีความกว้างขวางและมีความสามารถที่จะเข้าใจข่าวสารได้อย่างดี อย่างไรก็ตามบุคคลเหล่านี้ก็มักที่จะไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าหากไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลที่เพียงพอ แต่ในขณะเดียวกันบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำก็มักที่จะใช้การสื่อสารประเภทภาพยนตร์ โทรทัศน์ และวิทยุ ส่วนสำหรับบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง ถ้าหากมีเวลาว่างมากพอก็จะเลือกใช้การสื่อสารประเภทการพิมพ์ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ และวิทยุ แต่ถ้าหากมีเวลาจำกัดก็มักที่จะแสวงหาข่าวสารจากสื่อพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ

5. อาชีพ หมายถึง ชนิดของงานที่บุคคลทำอันนำมาซึ่งรายได้ที่เป็นค่าจ้าง ค่าตอบแทน หรือผลกำไร อย่างเช่น ครู ช่างนา พนักงานขาย พนักงานขับรถ เป็นต้น ซึ่งในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ หมายถึง ชนิดของงานที่บุคคลนั้นได้ทำระหว่างเวลาที่กำหนด อาชีพของบุคคลนั้นจะเป็นชนิดของงานที่เคยทำมาก่อนหน้านั้นโดยที่ไม่คำนึงถึงประเภทของงานหรือสถานภาพของบุคคลในงาน อันเนื่องจากอาชีพมีจำนวนมากมายหลายอาชีพจึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดกลุ่มอาชีพ ซึ่งมีหลักสำคัญนั้นคือ อาชีพประเภทเดียวกันหรือมีความคล้ายๆ กันบุคคลที่มี อาชีพต่างกันย่อมมองโลก แนวคิดอุดมการณ์ และค่านิยมต่อสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะรวมไปถึงทัศนคติและความคิดเห็นในการใช้สินค้าและบริการต่างๆ ด้วย กล่าวคือ พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคจะมีผลมาจากอาชีพด้วย

6. รายได้ เป็นดัชนีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดฐานะทางเศรษฐกิจของครัวเรือนและบุคคล รายได้จะมีการผันแปรตามระดับการศึกษาและอาชีพ มักที่จะนิยมพิจารณารายได้จากบุคคลหรือรายได้ครัวเรือนต่อหน่วยเวลา รายได้เป็นเครื่องมือที่กำหนดความต้องการของบุคคล

ตลอดจนกำหนดความคิดของบุคคล กำกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมต่างๆ รายได้เป็นสิ่งที่นักการตลาดและนักโฆษณาตระหนักถึงเสมอในการวางแผนโฆษณา นอกจากนี้การกำหนดนโยบายทางด้านราคาจะต้องสัมพันธ์กับรายได้ของลูกค้าทางด้านรายได้ จึงทำให้เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560) กล่าวถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นลักษณะที่สำคัญและอีกทั้งยังเป็นสถิติที่จะสามารถวัดได้ของประชากร ซึ่งจะช่วยในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะทางด้านจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรม จะช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ข้อมูลทางประชากรศาสตร์สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะทำให้มีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันอีกด้วย โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์จะประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

กูรัลนิค (Guralnik. 1986: 28) ได้กล่าวถึงการรับรู้ว่าหมายถึง การแสดงออกถึงการรับรู้หรือความสามารถที่จะรับรู้เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุสิ่งของ หรือคุณลักษณะ โดยวิธีการแสดงออกทางความรู้สึก (Sense) ความตระหนัก (Awareness) และความเข้าใจ (Comprehension)

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman & Kanuk. 2000 : 146) การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

Assael (1998) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของบุคคลในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งเร้าจนเกิดเป็นภาพของสิ่งนั้นๆ การรับรู้ของผู้บริโภคแต่ละคนจึงแตกต่างกัน

พีร์ พวงมะลิ (2560) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความ การสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้นๆ

Gronroos (1988) กล่าวว่า การรับรู้ถึงคุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า ที่มีกับสินค้าหรือการบริการว่าจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งการรับรู้ถึงคุณภาพสูงที่มีต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะมีการพิจารณาจากความเหมาะสม

ของการใช้งาน ความสะดวกสบาย ความคงทน ความไว้วางใจ และความปลอดภัย โดยสินค้าหรือการบริการจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ

ทฤษฎีการรับรู้ หรือ Perception Theory เป็นทฤษฎีที่ถูกกล่าวถึงมายาวนาน นักวิชาการด้าน ประสาทวิทยาและจิตวิทยาหลายท่านให้ทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ไว้หลากหลาย โดยสรุปอาจจำแนกได้ เป็น 2 ประเภทที่แตกต่างกัน คือการประมวลผลจากล่างขึ้นบน และการประมวลผลจากบนลงล่าง จากทัศนะ ดังกล่าวพัฒนาไปสู่ทฤษฎีหนึ่งที่เสนอโดย Ulric Neisser นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน อธิบายว่ากระบวนการ ประมวลผลจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการตีความสิ่งเร้าที่ดีที่สุด เรียกว่า 'วงจรการรับรู้' หรือ 'Perceptual Cycle' (Neisser, 1976 as cited in McLeod, 2018) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการของการรับรู้ เป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กันระหว่างความเข้าใจ ความคิด ความรู้สึก ความจำ การเรียนรู้ การตัดสินใจ กระบวนการรับรู้เกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกาย ที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ
2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่จะทำให้เกิดความรู้สึก เช่น ตามองเห็น หูได้ยิน จมูกได้ กลิ่น ลิ้นรับรส และผิวหนังรู้สึกร้อนหนาว
3. ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่สัมผัส
4. การแปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัส โดยสมองจะทำหน้าที่ทบทวนประสบการณ์หรือ ความรู้เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร นอกจากนี้แล้วสิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติม นอกจากกระบวนการรับรู้ที่นำไปสู่การแปลความหมายแล้ว ยังต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ซึ่งได้แก่ ผู้รับรู้ เป้าหมายที่จะรับรู้ และบริบท หรือสถานการณ์ของการรับรู้

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Gronroos (1988) กล่าวว่า การรับรู้ถึงคุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า ที่มีกับสินค้าหรือการบริการว่าจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งการรับรู้คุณภาพสูงที่มีต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะมีการพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความสะดวกสบาย ความคงทน ความไว้วางใจ และความปลอดภัย โดยสินค้าหรือการบริการจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวัง ความพึงพอใจ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ที่เสนอเกณฑ์การประเมินความคาดหวังและการรับรู้ของการบริการโดย Expectation Service (ES) คือ ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการ และ Perception Service (PS) คือ การรับรู้จริงที่ลูกค้าได้รับบริการ ซึ่งถ้า $ES > PS$ แสดงว่าลูกค้าไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ ถ้า $ES = PS$ แสดงว่าลูกค้าพอใจ แต่ถ้า $ES < PS$ หมายถึงลูกค้ามีความประทับใจต่อการบริการ ซึ่งเกินกว่าความคาดหวัง

Philip Kotler (2003: 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คือ ระดับความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้า อันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสินค้าหรือผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง กับสิ่งที่ลูกค้าคนนั้นคาดหวัง

ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับรู้ด้วยตนเองและสิ่งที่คาดหวังนั้นสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็น 3 ระดับ กล่าวคือ หากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ หากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจ และหากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น และลูกค้าจะผูกพันทางใจกับตราสินค้านั้นจนเป็นความภักดีต่อตราสินค้า ซึ่งผู้ผลิตมักจะพยายามผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ที่เสนอเกณฑ์การประเมินความคาดหวังและการรับรู้ของการบริการโดย Expectation Service (ES) กล่าวว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการ และ Perception Service (PS) ผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้จริง สามารถแจกแจงได้ดังนี้

ความคาดหวัง มากกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า ลูกค้าไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

ความคาดหวัง เท่ากับ การรับรู้จริง หมายความว่า ลูกค้าพึงพอใจ

ความคาดหวัง น้อยกว่า การรับรู้จริง หมายความว่า ลูกค้ามีความประทับใจต่อการบริการ ซึ่งเกินกว่าความคาดหวัง

สรุปจากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงได้นำเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาใช้เป็นตัวกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ อันเกิดมาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง กับการรับรู้หลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง และเมื่อทราบถึงระดับการรับรู้ หลังจากนั้นนำไปเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวัง ซึ่งจะแบ่งเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความคาดหวัง (Expectation) มากกว่า ระดับการรับรู้ (Perception)
หมายความว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ

2. ระดับความคาดหวัง (Expectation) เท่ากับ ระดับการรับรู้ (Perception)
หมายความว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

3. ระดับความคาดหวัง (Expectation) น้อยกว่า ระดับการรับรู้ (Perception)
หมายความว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจอย่างมาก

ความคาดหวัง

พาราซูรามาน ซีแธมล์และเบอร์รี (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p.16) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการคือการแสดงออกถึงความต้องการที่ผู้รับบริการต้องการได้รับจากองค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความต้องการส่วนตัว การบอกต่อ หรือประสบการณ์ในอดีตที่เคยได้รับ เป็นต้น

ความคาดหวัง (Expectation theory) คือ ความคิดหรือความเชื่อที่มีเหตุผลไปในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือแม้แต่ความหวังที่สามารถจะคาดการณ์ได้ว่าจะได้รับในอนาคตของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นความคาดหวังเปรียบเสมือนสภาวะทางจิตที่บุคคลนั้นๆ ได้คาดคะเนล่วงหน้าว่าจะมีเหตุการณ์บางสิ่งบางอย่างควรจะเกิดขึ้น ควรจะมี หรือควรจะเป็นตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในเหตุการณ์นั้นๆ ได้

วิกเตอร์ เอส. วรูม (Victor H. Vroom, 1964) กล่าวว่าความคาดหวังของคนเรานั้นเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้คนเราพยายามทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความสมหวังตามความคาดหวังเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ประกอบด้วย

$V = \text{Valance}$ คือ ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ คุณค่าความสำคัญ ของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality คือ ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์หนึ่งที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์สอง เช่น การทุ่มเทในการทำงานจะนำไปสู่การพิจารณาขั้นพิเศษ เป็นต้น

E = Expectancy คือ ความคาดหวังถึงความเป็นไปของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัล ที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีของวิกเตอร์ เอส. วรูม (Victor H. Vroom, 1964) กล่าวว่า ความคาดหวังของคนเรานั้น เป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้คนเราพยายามทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความสมหวังตามความ คาดหวังเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบด้วย $V = \text{Valance}$, $I = \text{Instrumentality}$ และ $E = \text{Expectancy}$

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

Wisher & Corney, (2001) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the Service)

Zeithaml (1985) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง คุณภาพการบริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่าง ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความ คาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลมาจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมาจากความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (Parasuraman et al., 1985, 1988 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546: 437)

Parasuraman et al (1985) โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจคุณภาพของการบริการมี 10 ด้าน โดยมีการเก็บรวบรวม ข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านความคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือเกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญและความสามารถในงานที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและ สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ตั้งต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือพนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีรวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) คือการบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) คือการเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ

ต่อมา Parasuraman et al (1988) ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้านไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการ ได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความ สะดวก สบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม ทันสมัย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) คือผู้ให้บริการมีความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็ม ใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีในการ ให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) คือผู้ให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al (1988) กล่าวถึง เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่ เรียกว่า "SERVQUAL" ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Dimensions) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) โดยคุณภาพการบริการต้องมี ประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หากการบริการที่ลูกค้า ได้รับจริงอยู่ในระดับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีส่งผลให้ ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูงกว่าการ บริการลูกค้าคาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีและส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่ง ความพึงพอใจของลูกค้ายังส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้ บริการซ้ำอีก (Parasuraman, 1996)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค

Engle (1990) การกระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการ บริโภค และการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นทั้งก่อน และหลังการกระทำดังกล่าวด้วย

Schiffman & Kanuk (1994) พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ และการประเมินผล ซึ่งคาดว่าจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและเกิดความพึงพอใจ

Solomon (2013) ได้นิยามว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่ เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือก (Select) การซื้อ (purchase) การใช้ (use) และการจัดให้เข้าที่ (dispose) ของบุคคลเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของ แต่ละบุคคล

Kotler and Keller (2016) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการ ของบุคคลกลุ่ม และองค์กร ที่มีการเลือกซื้อ การใช้ และการจับจ่ายให้ได้มาซึ่งสินค้า บริการ ความคิดและประสบการณ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจ ซึ่งสิ่งนี้ที่ผู้บริโภค ซื้อมามีอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม สังคม และปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร (ซึ่งก็คือผู้บริโภค) เกี่ยวกับการ เลือก ซื้อ และใช้สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเขา (ปรับปรุงจาก Kotler and Keller, 2016) นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อจะได้ สามารถจัดสิ่งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาดที่สามารถสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่าง เหมาะสม ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ

การวิเคราะห์ตลาดผู้บริโภคและพฤติกรรมผู้บริโภค นั้น จะมีคำถาม 7 ประการ หรือ 6Ws และ 1H เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

ตาราง 1 การใช้ 6Ws และ 1H เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) (1) ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ (3) จิตวิทยาหรือ จิตวิเคราะห์ (4) พฤติกรรมศาสตร์	กลยุทธ์การตลาด (4Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) คือ คุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคต้องการ ซึ่งมีความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง	กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Strategies) ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์หลัก (2) รูปลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงการบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า รูปแบบบริการ คุณภาพ และลักษณะของนวัตกรรม (3) ผลิตภัณฑ์ควบ (4) ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง (5) ศักยภาพของผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) ประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน การบริการ และภาพลักษณ์
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตวิทยา ซึ่งเราจำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ (1) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยด้านจิตวิทยา (2) ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรม (3) ปัจจัยส่วนบุคคล	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือ (1) กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (2) กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (3) กลยุทธ์ด้านราคา (4) กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการทราบ (7Os)	กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้อง
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย (1) ผู้ริเริ่ม (2) ผู้มีอิทธิพล (3) ผู้ตัดสินใจซื้อ (4) ผู้ซื้อ (5) ผู้ใช้	กลยุทธ์ที่ใช้มาก คือกลยุทธ์ด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด (Advertising and promotion strategies) โดยใช้กลุ่มอิทธิพล
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี ช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน หรือโอกาสพิเศษและเทศกาลวันสำคัญต่างๆ	กลยุทธ์ที่ใช้มาก คือกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) โดยควรจะทำการส่งเสริมการตลาดเมื่อใดจึงจะสอดคล้องกับโอกาสในการซื้อ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ เป็นต้น	กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution channel strategies) บริษัทนำผลิตภัณฑ์ที่ตลาดเป้าหมายโดยพิจารณาว่าจะผ่านคนกลางอย่างไร
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ประกอบด้วย (1) การรับรู้ปัญหาหรือการรับรู้ถึงความต้องการ (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินผลทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ (5) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ	กลยุทธ์ที่ใช้มากคือกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion strategies) ประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรงโดยพนักงานขายจะกำหนดวัตถุประสงค์ในการขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจซื้อ

โมเดลการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560) กล่าวว่า โมเดลอย่างง่ายในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ส่วน คือ (1) ปัจจัยนำเข้า (2) กระบวนการ และ (3) ผลลัพธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **ปัจจัยนำเข้า (Input)** เกิดจากปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ส่วนสำคัญของปัจจัยนำเข้าคือ (1) กิจกรรมส่วนประสมทางการตลาด และ (2) สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งทั้ง 2 ประการนี้เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ดังนี้

1.1 **ปัจจัยนำเข้าด้านส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix input)** เป็นกิจกรรมการตลาดที่พยายามเข้าถึงผู้บริโภคโดยการแจ้งข่าวสารและจูงใจผู้บริโภคให้ซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์ หรือเรียกว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย

(1) กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product strategy) โดยการออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ให้แตกต่างเหนือคู่แข่ง

(2) กลยุทธ์ด้านราคา (Price strategy) โดยการกำหนดราคาเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อ

(3) กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย (Place strategy) โดยการกระจายช่องทางการจัดจำหน่ายให้ทั่วถึงเพื่อความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการซื้อหา

(4) กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion strategy) ซึ่งประกอบด้วย

4.1 กลยุทธ์ด้านการโฆษณา (Advertising strategy) โดยการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรู้จักและจดจำได้

4.2 กลยุทธ์ด้านการขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling strategy) โดยใช้ความพยายามของพนักงานขาย ณ จุดขาย เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ

4.3 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Sales promotion strategy) ได้แก่ การลด แลก แจก แถม เป็นต้น

4.4 กลยุทธ์ด้านการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relation strategy) โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดี และเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับผลิตภัณฑ์และองค์กร

4.5 กลยุทธ์ด้านการตลาดทางตรง (Direct marketing strategy) ได้แก่ การใช้แคตตาล็อก จดหมายตรง หรือการขายผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ที่เป็นสิ่งที่บริษัทควบคุมไม่ได้ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภคได้แก่ (1) เศรษฐกิจ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ อัตราแลกเปลี่ยน รายได้ของผู้บริโภค (2) เทคโนโลยี เช่น การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต (3) กฎหมายและการเมือง เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เสถียรภาพทางการเมืองหรือความมั่นคงของรัฐบาล (4) วัฒนธรรม เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ เป็นต้น

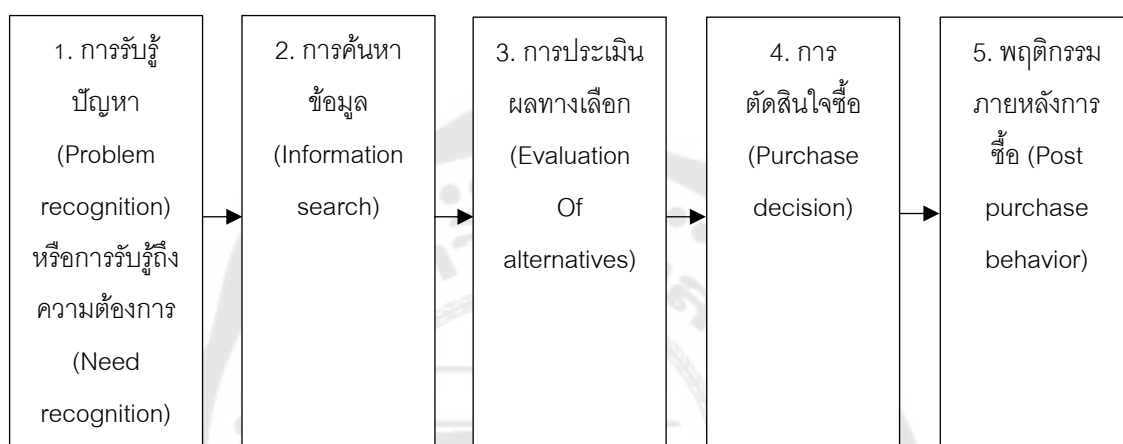
1.2. ปัจจัยนำเข้าด้านสังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural input) มีผลต่อสิ่ง que ผู้บริโภคซื้อและวิธีการที่ผู้บริโภคใช้ โดยปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรมไม่จำเป็นจะต้องเป็นการสนับสนุนการซื้อหรือการบริโภคผลิตภัณฑ์เสมอไป แต่อาจจะทำให้ผู้บริโภคต่อต้านการใช้ผลิตภัณฑ์ก็ได้ ปัจจัยนำเข้าด้านสังคมและวัฒนธรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมย่อย ชนสังคม ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง บทบาทและสถานะ

2. กระบวนการ (Process) หรือกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer decision making process) จะเกี่ยวข้องกับวิธีการหรือขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย (1) การรับรู้ปัญหา หรือการรับรู้ถึงความต้องการ (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินผลทางเลือก ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ สถานภาพทางเศรษฐกิจหรือรายได้ การศึกษา ค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิต ตลอดจนปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งหมายถึงปัจจัยภายใน ประกอบด้วย แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อถือ ทศนคติ บุคลิกภาพ และแนวคิดของตนเอง ซึ่งมีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ

3. ผลลัพธ์ (Output) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ของโมเดลอย่างง่ายในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม 2 ประการ คือ (1) การตัดสินใจซื้อ (Purchase behavior) และ (2) พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Postpurchase evaluation) โดยนักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาการประเมินผลภายหลังการซื้อของผู้บริโภค เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังอันจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคจากการซื้อ

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2560) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer buying decision process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จากการสำรวจผู้บริโภคจำนวนมากในกระบวนการซื้อ พบว่าผู้บริโภคจะผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ทั้งนี้ผู้บริโภคอาจจะข้ามหรือย้อนกลับไปในขั้นตอนก่อนหน้านี้ก็ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริงๆ และมีผลกระทบหลังจากการซื้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดล 5 ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Five-stage model of the consumer buying process)

1. การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) หรือการรับรู้ถึงความต้องการ (Need recognition) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มีอยู่และสิ่งที่ต้องการ (Kerin, Hartley and Rudelius. 2004: 100) ซึ่งอาจเกิดขึ้นเองหรือได้รับการกระตุ้นจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงความต้องการทางร่างกายและจิตวิทยา เมื่อสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นถึงระดับหนึ่ง จะกลายเป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเรียนรู้วิธีการจัดการกับสิ่งกระตุ้นเหล่านั้น จากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งช่วยให้รู้วิธีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้นอย่างไร

2. การค้นหาข้อมูล (Information search) เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการแล้ว เขาจะค้นหาวิธีที่จะทำให้ความต้องการดังกล่าวได้รับความพอใจ การค้นหาอาจกระทำโดยสัญชาตญาณอย่างรวดเร็ว หรืออาจต้องมีการใช้ความพยายามและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งบุคคลจะสามารถค้นหาข้อมูลได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนี้ (1) จำนวนของข้อมูลที่จะหาได้ (2) ความพอใจที่ได้รับจากการค้นหาข้อมูลและ (3) ผลที่เกิดขึ้นใน

ภายหลัง ซึ่งผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ 2 ทาง คือ

2.1. การค้นหาข้อมูลภายใน (Internal search) โดยทบทวนความทรงจำในอดีตเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้าที่ตนเองเคยซื้อ

2.2. การค้นหาข้อมูลจากภายนอก (External search) ซึ่งสามารถค้นหาได้จากแหล่งต่างๆ ได้แก่ (1) แหล่งบุคคล (Personal sources) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก เป็นต้น (2) แหล่งการค้า (Commercial sources) หรือแหล่งข้อมูลที่จัดโดยนักการตลาด (Marketer-dominated sources) ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัท สื่อการโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนการค้า ร้านค้าที่จัดแสดงสินค้า เป็นต้น (3) แหล่งชุมชน (Public sources) ได้แก่ สื่อมวลชน องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น (4) แหล่งประสบการณ์ (Experiential sources) ได้แก่ ประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคในการใช้หรือทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of alternatives) เป็นขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อซึ่งผู้บริโภคประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับจากแต่ละทางเลือกของผลิตภัณฑ์ที่กำลังพิจารณาหลังจากที่ได้ค้นหาข้อมูลแล้ว ผู้บริโภคต้องประเมินผลทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ก่อนตัดสินใจในขั้นนี้ผู้บริโภคต้องกำหนดเกณฑ์การพิจารณาที่จะใช้สำหรับการประเมินผล ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาเป็นเรื่องของเหตุผลที่มองเห็น เช่น ราคา ความคงทน หรือคุณสมบัติของสินค้า เป็นต้น หรือเป็นเรื่องของความพอใจส่วนบุคคลจากเกณฑ์ที่กำหนดจะทำให้ผู้บริโภคทราบถึงทางเลือกที่เป็นไปได้ ถ้าทางเลือกที่เป็นไปได้มีเพียงทางเลือกเดียว การประเมินผลก็ทำได้ง่าย แต่บางครั้งทางเลือกที่เป็นไปได้มีหลายทางเลือก ฉะนั้นผู้บริโภคจึงต้องพิจารณาเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) จากการประเมินผลพฤติกรรมในขั้นที่ 3 จะช่วยให้ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เป็นทางเลือก ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เขาชอบมากที่สุดความตั้งใจซื้อและการตัดสินใจซื้อนั้นแตกต่างกัน โดยความตั้งใจซื้อมักจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ แต่ก็ไม่เสมอไปเพราะมีปัจจัยแทรกระหว่างความตั้งใจซื้อกับการซื้อจริง

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Postpurchase behavior) ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบคุณค่าที่ได้รับจริงจากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าคุณค่าที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าคุณค่าที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังแสดงว่าผู้บริโภคไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร (ซึ่งก็คือผู้บริโภค) เกี่ยวกับการเลือก ซื้อ และใช้สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเขา นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อจะได้สามารถจัดสิ่งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาดที่สามารถสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ

6. ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้านครหลวง

ประวัติการไฟฟ้านครหลวง

จอมพลและมหาอำมาตย์เอก เจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสง-ชูโต) ในสมัยที่ยังเป็นหมื่นไวยวรนาถ ได้มีโอกาสเดินทางไปยุโรปและเห็นไฟฟ้าที่ทำให้กรุงปารีสสว่างไสว จึงเกิดแนวคิดนำไฟฟ้ามาใช้ในประเทศไทย โดยเริ่มจากในพระบรมมหาราชวังและบ้านเจ้านาย อย่างไรก็ตาม พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระราชดำรัสว่า “ไฟฟ้า หลังกาตัด ข้าไม่เชื่อ” ทำให้หมื่นไวยวรนาถต้องหาวิธีจูงใจผู้คน จึงนำความกราบบังคมทูลสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชเทวี ขอพระราชทานทุนจากการขายที่ดินที่บางอ้อ ได้เงิน 14,400 บาท จากนั้นได้ให้นายมาโยลาชาวอิตาลี จัดซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้าจากอังกฤษในปี พ.ศ. 2427 นำมาใช้ติดตั้งในพระบรมมหาราชวัง เช่น เครื่องกำเนิดไฟฟ้า สายเคเบิลใต้ดิน และหลอดไฟสำหรับโคมต่างๆ โดยเริ่มเดินเครื่องไฟฟ้าเป็นครั้งแรกในพระที่นั่งจักรีมหาปราสาทและท้องพระโรง ทำให้ไทยเริ่มมีไฟฟ้าใช้ในยุคแรกๆ

เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2427 ซึ่งเป็นวันคล้ายวันพระราชสมภพของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เริ่มใช้ไฟฟ้าในพระบรมมหาราชวัง ต่อมาไฟฟ้าได้รับความนิยมในหมู่ราชสำนัก วังเจ้านาย และชาวบ้านที่มีฐานะ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงพระราชทานเงินคืนแก่หมื่นไวยวรนาถ หมื่นไวยวรนาถวางแผนสร้างโรงไฟฟ้าขนาดใหญ่ให้ประชาชนกรุงเทพมหานครได้ใช้ไฟฟ้า แต่ถูกชะลอเพราะมีราชการสงครามต้องไปปราบฮ่อ

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงกล่าวถึงค่าไฟฟ้าที่ใช้ในพระราชวังและตามถนนในสมัยนั้นมีค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะเมื่อมีการสร้างสวนดุสิตและโครงการต่างๆ ความต้องการไฟฟ้าจึงเพิ่มขึ้น แต่ไม่สามารถซื้อไฟฟ้าจากบริษัทอื่นได้เนื่องจากข้อจำกัด จึงได้รับพระบรมราชานุญาตให้จัดตั้งระบบไฟฟ้าของตนเอง โดยเริ่มจาก 2 องค์กร คือ ไฟฟ้ากรุงเทพ และกองการไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งเริ่มผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าให้ประชาชนในปี 2456 จนกระทั่งวันที่ 1

สิงหาคม พ.ศ. 2501 รัฐบาลได้รวมกิจการทั้งสองเป็นรัฐวิสาหกิจเดียว ภายใต้ชื่อ "การไฟฟ้านครหลวง" และถือเป็นวันสถาปนาอย่างเป็นทางการ (การไฟฟ้านครหลวง,2566)

ซึ่งพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในประเทศไทยเกิดขึ้นจากการผสมผสานกำลังความมั่นคงทางพลังงานไฟฟ้าด้วยกันทั้งหมด 3 หน่วยงาน โดยหน่วยงานแรกคือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย หรือ กฟผ. (Electricity Generating Authority of Thailand; EGAT) เป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งอยู่ภายใต้กำกับการดูแลของกระทรวงพลังงาน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511 โดยการรวมหน่วยงาน ด้านการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้า 3 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้ายังยี่ การลิกไนท์ และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือ เข้าเป็นหน่วยงานเดียวกัน มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2512 โดยมีหน้าที่จัดหาพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย,2566) หน่วยงานที่สองคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority; PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอยู่ภายใต้กำกับการดูแลของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ในวันที่ 28 กันยายน 2503 โดยมีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,2567) ยกเว้นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง และหน่วยงานสุดท้ายคือ การไฟฟ้านครหลวง

แผนการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ในเรื่องของการพัฒนาของระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อที่จะรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น เสริมความมั่นคงและความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า โดยกำหนดแผนการลงทุนที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้า การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีการนำอุปกรณ์ควบคุมระบบจำหน่ายระยะไกลมาใช้เพื่อลดพื้นที่ไฟฟ้าดับ ลดระยะเวลาที่เกิดจากไฟฟ้าดับ และง่ายต่อการบำรุงรักษา ในเรื่องของการพัฒนาระบบสายไฟฟ้าใต้ดิน เพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า รองรับความต้องการไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต เพิ่มความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และเพิ่มสภาพภูมิทัศน์ และรักษาสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม โดยคัดเลือกพื้นที่ที่มีความสำคัญ อยู่ในแนวเดียวกับการก่อสร้างรถไฟฟ้าเป็นลำดับแรก รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ เพื่อร่วมกับพิจารณาคัดเลือกพื้นที่ดำเนินการเพิ่มเติม และในเรื่องของการพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าแบบ Fully Digital Service คือ การให้บริการกับลูกค้าทุกงานบริการแบบเป็นระบบ Digital และใช้ Convergence Service ในการเชื่อมงานบริการกับหน่วยงานภายนอกเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในด้าน Utility Service Center มากขึ้น (การไฟฟ้านครหลวง,2566)

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลระบบไฟฟ้าและรับผิดชอบการจำหน่ายไฟฟ้าในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ โดยมีบริการหลายด้านเพื่อรองรับความต้องการของประชาชน งานบริการหลักๆของการไฟฟ้านครหลวงมีดังนี้

1. บริการขอใช้ไฟฟ้า เพิ่มหรือลดขนาดการใช้ไฟฟ้า

การรับคำร้องและดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสำหรับผู้ขอใช้ใหม่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับขนาดมิเตอร์ และการอำนวยความสะดวกการยื่นขอเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า เช่น การขอหม้อแปลงไฟฟ้า การขอเปลี่ยนหรือเพิ่มกำลังไฟ

2. การระงับหรือต่อการใช้ไฟฟ้า

การแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการตัดไฟชั่วคราวในกรณีจำเป็น และการดำเนินการต่อการใช้ไฟฟ้าหลังจากผู้ใช้บริการแก้ไขปัญหาหรือชำระค่าบริการแล้ว

3. บริการตรวจสอบหรือชำระค่าไฟฟ้า

บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เช่น ที่ทำการไฟฟ้านครหลวงสาขาย่อย เคาน์เตอร์เซอร์วิส ระบบหักบัญชี และผ่านแอปพลิเคชัน MEA Smart Life

4. บริการด้าน EV หรือ Solar Cell

มีบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและเทคโนโลยีประหยัดพลังงาน เช่น การติดตั้งโซลาร์เซลล์ การขอไฟฟ้า EV บ้านอยู่อาศัย การขอใช้ไฟฟ้าสถานี EV เปลี่ยนประเภท EV Low Priority และตรวจสอบและรองรับ EV

5. บริการเสริม

5.1. ออกแบบและติดตั้งระบบไฟฟ้า ให้บริการออกแบบติดตั้ง ตรวจสอบและแก้ไขระบบไฟฟ้า

5.2. บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ให้บริการตรวจสอบ ซ่อมแซม และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

5.3. ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) พัฒนาและจัดการระบบ (GIS) ให้มีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ

5.4. เส้นใยแก้วนำแสงและศูนย์ข้อมูล ให้บริการทางด้านโทรคมนาคม โดยมีโครงข่ายใยแก้วนำแสงที่มีศักยภาพ

5.5. ทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ดำเนินการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ เพื่อความปลอดภัยและมาตรฐานในการใช้งานและมีประสิทธิภาพ

5.6. จำหน่ายผลิตภัณฑ์คอนกรีตสำหรับงานก่อสร้างและโครงสร้างพื้นฐาน

5.7. สำหรับผู้ผลิตไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน ไฟฟ้านครหลวงได้ออกระเบียบการรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความยั่งยืน

6. บริการ MEA Call Center 1330

ให้บริการศูนย์ช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง เช่น การแจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ หรือสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตราสัญลักษณ์



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

ภาพประกอบ 3 แสดงสัญลักษณ์รูปโลโก้การไฟฟ้านครหลวง

วิสัยทัศน์ (Vision)

วิสัยทัศน์ (Vision) คือ พลังงานเพื่อวิถีชีวิตเมืองมหานคร (Energy for city life, Energize smart living)

ภารกิจ (Mission)

ภารกิจ (Mission) คือ สร้างสรรค์นวัตกรรมขับเคลื่อนระบบพลังงานอัจฉริยะเพื่อวิถีชีวิตเมืองมหานคร (Innovate and Operate smart energy system to empower city life for smart living)

ค่านิยม (Value)

1. มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)
2. ทำงานสอดคล้องประสาน (Harmonization)
3. ปรับเปลี่ยนทันการณ์ (Agility)
4. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ (New Ideas)
5. โปร่งใสคุณธรรม (Governance)
6. ลดต้นทุนประสิทธิภาพ (Efficiency)



ภาพประกอบ 4 แสดงค่านิยมของการไฟฟ้านครหลวง

ที่ตั้งสำนักงานเขต การไฟฟ้านครหลวง

1. สำนักงานใหญ่คลองเตย : อาคารวัฒนวิภาส เลขที่ 1192 ถนน พระราม 4 แขวง
คลองเตย เขต คลองเตย กทม. 10110
2. สำนักงานเพลินจิต : เลขที่ 30 ซอย ชิดลม ถนน เพลินจิต แขวงลุมพินี เขต ปทุม
วัน กทม. 10330
3. เขตวัดเลียบ : เลขที่ 121 ถนน จักรเพชร แขวง วังบูรพาภิรมย์ เขต พระนคร กทม.
10200
4. เขตบางใหญ่ : เลขที่ 38/15 หมู่ 10 ถนน บางกรวย-ไทรน้อย ตำบล บางเลน
อำเภอ บางใหญ่ จังหวัด นนทบุรี 11140
5. เขตนนทบุรี : เลขที่ 200 ถนน ดิวนันท ตำบล บางกระสอ อำเภอ เมือง จังหวัด
นนทบุรี 11000
6. เขตบางเขน : เลขที่ 6 ถนน พหลโยธิน แขวง อนุสาวรีย์ เขต บางเขน กทม. 10220
7. เขตบางกะปิ : เลขที่ 88 ถนน รามคำแหง แขวง สวนหลวง เขต สวนหลวง กทม.
10250
8. เขตมีนบุรี : เลขที่ 66 ถนนรามอินทรา แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510
9. เขตบางพลี : เลขที่ 70/1 ถนน กิ่งแก้ว ตำบล ราชาทะเฐ อำเภอบางพลี จังหวัด
สมุทรปราการ 10540
10. เขตสมุทรปราการ : เลขที่ 386/1 ถนน สุขุมวิท ตำบล ปากน้ำ อำเภอ เมือง
สมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ 10270
11. เขตยานนาวา : เลขที่ 3027/1 ถนน เจริญกรุง แขวง บางคอแหลม เขต บางคอ
แหลม กทม. 10120
12. เขตราชบุรีบูรณะ : เลขที่ 21 ถนน ราชบุรีบูรณะ แขวง ราชบุรีบูรณะ เขต ราชบุรี
บูรณะ กทม. 10140
13. เขตบางขุนเทียน : เลขที่ 39 ซอยพระรามที่ 2 ซอย 60 แขวง แสมดำ เขต บางขุน
เทียน กทม. 10150

14. เขตธนบุรี : เลขที่ 132/18 ซอย จรัญสนิทวงศ์ 20 ถนน จรัญสนิทวงศ์ แขวง บ้าน
ช่างหล่อ เขต บางกอกน้อย กทม. 10700

15 เขตธนบุรี : เลขที่ 1 ถนนคลองลำเจียก แขวงธนบุรี เขตบึงกุ่ม กทม.
10230

16. เขตลาดกระบัง : เลขที่ 24 หมู่ 13 ถนน สุวินทวงศ์ แขวง แสนเสบ เขต มีนบุรี
กทม. 10510

17. เขตบางนา : เลขที่ 556 ถนน สรรพาวุธ แขวงบางนาเหนือ เขตบางนา
กรุงเทพมหานคร 10260

18. เขตบางบัวทอง : เลขที่ 69/10 หมู่ 5 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางบัวทอง
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110

19. เขตสามเสน : เลขที่ 54/1 ถนน พิชัย แขวง ถนนนครไชยศรี เขต ดุสิต กทม.
10300

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของการไฟฟ้านครหลวง

1. ผลิตพลังงานไฟฟ้าไปพลางก่อนในระหว่างที่ยังไม่ได้มีการโอนมาตรา 14 วรรค
หนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฯ พ.ศ. 2500

2. จัดให้ได้มาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

3. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่เป็นประโยชน์
แก่การไฟฟ้านครหลวง

4. สร้าง ซื้อ จัดหา จำหน่าย เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ให้เช่าซื้อ ยืม ให้ยืม และดำเนินการ
เกี่ยวกับเครื่องใช้บริการ และความสะดวกต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง

5. ซื้อ จัดหา จำหน่าย เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ให้เช่าซื้อ ยืม ให้ยืม รับจำนำ รับจำนอง
โอน รับโอน แลกเปลี่ยน ถูกรวมสิทธิ ครอบครองหรือดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินใดๆ ตลอดจน
รับทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้

6. สำรวจและวางแผนงานที่จัดทำใหม่ หรือขยายเพิ่มเติมภายในเขตท้องที่

7. กำหนดประเภท ขนาด และมาตรฐานของสายส่งศักย์สูงย่อย หรือสายส่งศักย์ต่ำ
และเครื่องอุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชา

8. กำหนดอัตราค่าบริการ และความสะดวกต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงและจัด
ระเบียบเกี่ยวกับวิธีชำระราคาและค่าบริการ

9. จัดระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้และรักษาทรัพย์สินของการไฟฟ้านครหลวง

10. กู้ยืมเงินหรือลงทุน

11. ออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุน

12. จัดตั้งบริษัทจำกัดเพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เป็นประโยชน์แก่กิจการของการไฟฟ้านครหลวง

13. เข้าร่วมกิจการกับบุคคลอื่น หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด เพื่อประโยชน์แก่กิจการของการไฟฟ้านครหลวง

14. กระทำการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการไฟฟ้านครหลวง

งานบริการ

การไฟฟ้านครหลวง เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกสบายและประโยชน์สูงสุดจากการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยมีบริการหลักดังนี้

1. บริการหลัก : บริการออนไลน์

1.1. การขอใช้ไฟฟ้า สำหรับบุคคลธรรมดา

1.2. การขอใช้ไฟฟ้า สำหรับนิติบุคคล และผู้ประกอบการบ้านจัดสรร/คอนโด

(นิติบุคคล)

1.3. การขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว

1.4. การบริการ EV

1.4.1. การขอใช้ไฟฟ้า EV บ้านอยู่อาศัย

1.4.2. การขอใช้ไฟฟ้าสถานีอัดประจุ

1.4.3. เปลี่ยนประเภท EV Low Priority

1.5. ติดตามสถานะงานบริการ ระบบติดตามงานขอใช้บริการ (MEA Service Tracking)

1.6. ขอคืนเงินหลักประกัน การขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ชื่อเจ้าของบัญชีธนาคารต้องตรงกับชื่อผู้วางหลักประกันเท่านั้น

1.7. MEA ePayment จ่ายค่าไฟ หลากหลายช่องทาง ดังนี้

ไฟฟ้า

1. หักบัญชีธนาคาร ตัดเงินตรงเวลา ยุ่งแคไหนก็หายห่วง
2. ชำระผ่านทาง MEA Smart Life Application แอปเดียวจบ ครบทุกเรื่อง

3. หักบัญชีบัตรเครดิต
4. ชำระผ่านทาง ATM
5. ชำระผ่านทาง Internet Banking
6. ชำระผ่านทาง Mobile Banking

1.8. MEA eBill สมัครง MEA e-Bill สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย รับใบกำกับภาษี ใช้

ลดหย่อนภาษี

e-Invoice: ใบแจ้งยอดค่าไฟฟ้า

e-Receipt/e-Tax Invoice: ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี

e-Notification: หนังสือเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้า

1.9. คะแนนสะสม MEA Point : สามารถสมัครง MEA Point คลิ๊ก Measy สะสม Points จากการใช้บริการของ MEA

1.10. อัตราค่าบริการไฟฟ้าประเภทต่างๆ

- 1.10.1 บ้านอยู่อาศัย
- 1.10.2 กิจการขนาดเล็ก
- 1.10.3 กิจการขนาดใหญ่
- 1.10.4 กิจการเฉพาะอย่าง
- 1.10.5 องค์การที่ไม่แสวงหากำไร
- 1.10.6 กิจการสูบน้ำเพื่อการเกษตร
- 1.10.7 ไฟฟ้าชั่วคราว

2. บริการหลัก : บริการข้อมูลทาง Mobile App

2.1. หน้าหลักบริการข้อมูลทาง Mobile App

2.1.1. MEA ePayment

MEA Smart Life Application หักบัญชีธนาคาร และหักบัตรเครดิต
อัตโนมัติ Mobile Application Internet Banking เว็บไซต์ตัวแทนรับชำระเงิน หรือการจ่ายค่า
ไฟฟ้าผ่านตู้ ATM

2.1.2. MEA eBill

รับเอกสารออนไลน์แทนกระดาษ เช่น ใบแจ้งยอดค่าไฟฟ้า ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี และหนังสือเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้าผ่าน ทาง SMS หรือ Email สะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องรอ สมัครฟรีตลอด 24 ชั่วโมง

2.1.3. MEASY

ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ขอติดตั้งไฟฟ้าชั่วคราว ขอเพิ่ม-ลดขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ตลอดจนการขอการใช้ไฟฟ้าชั่วคราวก็สามารถรับบริการได้

2.1.4. MEA Connect

แอดไลน์รับข่าวสาร โปรโมชั่นเด็ด ถ้ามค่าไฟ จ่ายค่าไฟ แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง หรือจะสมัคร MEA e-Bill

2.2. MEA Smart Life

นวัตกรรมด้านการบริการรูปแบบใหม่ของการไฟฟ้านครหลวง นวัตกรรมด้านการบริการของการไฟฟ้านครหลวงผ่านอุปกรณ์ Smart Phone ภายใต้ชื่อ “MEA Smart Life” เป็น Application ที่พัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android เพื่อตอบโจทย์ lifestyle ของคนเมืองในยุคปัจจุบัน ใช้สำหรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านแอปพลิเคชันด้วยบัตรเครดิตประเภท Visa และ Master Card หรือ QR code/Barcode เพื่อชำระที่ตู้ตัวแทนชำระ ฟังก์ชันตรวจสอบ ประวัติการใช้ ไฟฟ้าย้อนหลัง 6 เดือน และเป็นอีกช่องทางในการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง

2.3. MEA EV

MEA EV App อัปเดตระยะ เพื่อบริการรถยนต์พลังงานไฟฟ้าของคุณ MEA EV แอปพลิเคชันสำหรับ ค้นหา จอ และชาร์จไฟสำหรับรถยนต์ไฟฟ้าทุกชนิดในประเทศไทย เปิดให้ใช้บริการสำหรับประชาชนทั่วไปทุกสถานีชาร์จในเครือข่ายการไฟฟ้านครหลวง (MEA)

2.4. LINE Official Account การไฟฟ้านครหลวงเขต

การไฟฟ้านครหลวง เปิดให้บริการช่องทางใหม่ LINE Official Account ยกกระดับบริการแยกพื้นที่ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ครบทุกเรื่องไฟฟ้า ลดเสี่ยง เลี่ยงสัมผัสในช่วง COVID-19

3. บริการหลัก : ช่องทางการชำระค่าไฟ

3.1. ชำระ ณ ที่ทำการ MEA สาขาย่อย และศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ

การชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการ การไฟฟ้านครหลวง สามารถชำระค่าไฟฟ้า ด้วยเงินสด เช็ค บัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือ QR Payment โดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปแสดง ณ

สำนักงานที่ให้บริการ ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวงเขต 18 แห่ง และสาขาย่อย 1 แห่ง ระหว่างเวลา 07.30 น. ถึง 15.00 น. ทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดชดเชย

3.1.1. ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดนนทบุรี 3 แห่ง ได้แก่
เซ็นทรัล เวสต์เกต

ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 17.00 น. ทุกวัน

เซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ

ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 17.30 น. ทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 16.00 น. ทุกวันเสาร์ ถึง วันอาทิตย์ วันหยุด
นักขัตฤกษ์ และวันหยุดชดเชย

เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน

ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 17.30 น. ทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ระหว่างเวลา 10.00 น. ถึง 16.00 น. ทุกวันเสาร์ ถึง วันอาทิตย์ วันหยุด
นักขัตฤกษ์ และวันหยุดชดเชย

3.2.ชำระที่เคาน์เตอร์ตัวแทนชำระค่าไฟฟ้า

ลูกค้าสามารถใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปที่เคาน์เตอร์
ชำระ

3.2.1.สถานที่ของธนาคารและบริษัทตัวแทนที่ให้บริการ

1. ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
2. ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
3. ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
4. ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
5. ธนาคาร ทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
6. ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
7. ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
8. ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ
9. ธนาคาร ออมสิน ทุกสาขาทั่วประเทศ
10. ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ทุกสาขาทั่วประเทศ
11. ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุกสาขาทั่วประเทศ
12. ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาทั่วประเทศ

13. ธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย ทุกสาขาทั่วประเทศ
14. การประปานครหลวง ทุกสาขาทั่วประเทศ
15. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เฉพาะพื้นที่ กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ

16. จุดรับชำระที่มีเครื่องหมายเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทุกสาขาทั่วประเทศ
17. เคาน์เตอร์รับชำระของ AIS, เทเลวิซ ภายใต้ชื่อบริการ mPAY STATION ทุกสาขาทั่วประเทศ

18. ห้างโลตัส ทุกสาขาทั่วประเทศ

19. จุดรับชำระที่มีเครื่องหมาย CenPay ทุกสาขาทั่วประเทศ

3.3. ชำระผ่านระบบหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีนี้ การไฟฟ้านครหลวงรับภาระค่าธรรมเนียมธนาคารแทนลูกค้า ลูกค้าจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม อีกทั้ง ยังสามารถตรวจสอบยอดค่าไฟฟ้าได้ล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝาก จากใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ส่งให้ล่วงหน้า

3.4. ชำระผ่านระบบหักบัญชีบัตรเครดิต

การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีนี้ ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการใช้บริการแต่อย่างใด อีกทั้ง การไฟฟ้านครหลวงจะจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าล่วงหน้า ซึ่งลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดค่าไฟฟ้าก่อนถึงวันหักบัญชี บัตรเครดิตได้

3.5. ชำระผ่านตู้ ATM

3.6. ชำระผ่านทาง Internet / Mobile

เป็นบริการที่ท่านสามารถทำรายการผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของธนาคารที่ท่านมีบัญชีเงินฝาก หรือของบริษัทตัวแทนที่ท่านมีกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่ให้บริการรับชำระผ่านบัตรเครดิต และตู้ Kiosk

4. บริการหลัก : ตรวจสอบ/ชำระค่าไฟ

MEA Smart Service บริการออนไลน์ ครบทุกเรื่องไฟฟ้า สะดวก ปลอดภัย ไม่ต้องเดินทาง MEA ยกระดับความสะดวกสบาย ด้วย MEA e-Service ให้ชีวิตบนโลกออนไลน์ทำได้มากกว่าที่คิด ทุกเวลา ครบฟังก์ชันบริการสำคัญ อาทิ ตรวจสอบค่าไฟฟ้า ชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต แจ้งค่าไฟฟ้าให้ทราบผ่านทางอีเมล และตรวจสอบค่าไฟฟ้าย้อนหลัง

5. บริการเสริม

5.1. Key Energy Now by MEA

“เสริมทัพธุรกิจเกี่ยวเนื่องตอบสนองงานบริการประชาชน เพื่อวิถีชีวิตเมืองมหานครอย่างยั่งยืน”งานบริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องของ MEA โดยทีมที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความเป็นมืออาชีพด้านธุรกิจไฟฟ้า เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ครอบคลุม 4 บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องดังนี้

1. บริการออกแบบติดตั้งระบบไฟฟ้า EPC (Engineering Procurement and Construction)
2. บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า PM (Preventive Maintenance)
3. บริการติดตั้งระบบโซลาร์ (Solar Cell)
4. บริการติดตั้งเครื่องชาร์จไฟฟ้า (EV Charger)

โดยมุ่งเน้นการบริการและการบริหารลูกค้าที่เป็นเลิศ เน้นเรื่องความปลอดภัย บริการที่รวดเร็ว เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งด้านที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และสอดคล้องกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเมืองมหานครสู่อนาคตอย่างยั่งยืน ด้วยบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย standby 24 ชั่วโมง

5.2. บริการอื่นๆ

5.2.1. บริการโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสงและศูนย์ข้อมูล

บริการด้านโทรคมนาคม เพื่อการสื่อสารไร้ขีดจำกัด การไฟฟ้านครหลวงมีความพร้อมในการให้บริการด้านโทรคมนาคมเพื่อเปิดโลกเทคโนโลยีการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ไร้ขีดจำกัดแก่ประชาชน ด้วยศักยภาพของโครงข่ายใยแก้วนำแสง และโครงข่ายสายไฟฟ้าแรงต่ำทั่วกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยการไฟฟ้านครหลวงได้รับมอบใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สาม จาก สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2550 โดยมีขอบเขตบริการ ประกอบด้วย ให้เช่าโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Network) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการบริการโทรคมนาคม และให้เช่าโครงข่ายสายไฟฟ้าจำหน่ายแรงต่ำ (Low Voltage Power Line Network) เพื่อใช้ในการให้บริการโทรคมนาคม

5.2.2. บริการระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

การให้บริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบ GIS ด้วยประสบการณ์การทำงานกับระบบ GIS อย่างยาวนานประกอบกับข้อมูลแผนที่ที่สมบูรณ์ การไฟฟ้านครหลวงจึงมีความ

พร้อมในการให้บริการด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบ GIS ดังนี้ บริการข้อมูลแผนที่เชิงรหัส (Digital Land Base Map) สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีระบบ GIS อยู่แล้ว และต้องการร่วมใช้ข้อมูลแผนที่ฐาน บริการแผนที่ฐานเชิงรหัสพร้อมโปรแกรมประยุกต์ (Digital Land Base Map & Application) บริการข้อมูลแผนที่ฐานพร้อมโปรแกรมประยุกต์ผ่าน Internet บริการพิมพ์ข้อมูลแผนที่เฉพาะบริเวณที่ต้องการ (Ad Hoc Map) สำหรับงานก่อสร้างต่างๆ

5.2.3. บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและสอบเทียบเครื่องมือวัดทางไฟฟ้า

ห้องปฏิบัติการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ภายใต้สังกัด กองทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรมระบบไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ตามมาตรฐานและ ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ รวมถึงสอบเทียบเครื่องมือวัดทางไฟฟ้า เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และประสิทธิภาพ โดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ผ่านการฝึกอบรมตามข้อกำหนด และใช้เครื่องมือที่เป็นไปตามมาตรฐาน มีความเที่ยงตรง และได้รับการสอบเทียบจาก สถาบันที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

5.2.4. บริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์คอนกรีต

จำหน่ายผลิตภัณฑ์คอนกรีต เช่น เส้าไฟฟ้า ฐานรากเส้าไฟฟ้า คานหม้อแปลง เส้าเข็มสตั๊บ เส้าเข็มไอแลนด์โฮล

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้า อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 ปี ไม่เกิน 45 ปี อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน และคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการโดยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเชียร สารกาศ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, One-way ANOVA F-test และ Multiple linear regression analysis การศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน และประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป พฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภทแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง มาขอใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ ในช่วงเวลาราชการ เวลา 08.30-16.30 น. ความถี่ในการขอใช้บริการอยู่ในเดือนละ 1 ครั้ง ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีด้านการให้บริการทั่วไป ด้านงานเทคนิค และด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว และด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน มีผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย และคณะ (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที แบบเป็นอิสระ การวิเคราะห์แบบทีแบบไม่เป็นอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ และผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จิตติมา นิยม (2557) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้ที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 420 คน สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และสมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงาน โรงงาน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงแตกต่างกัน และคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และด้านการเข้าถึงผู้ให้บริการ ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง

วัชรินทร์ บัวโทน (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีจำนวน 396 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาเพื่อชำระค่าไฟฟ้า ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียนแตกต่างกัน

ทองศุภร์ วงศ์โสภ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การวัดความพึงพอใจจะใช้การประเมินความคาดหวังและการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการ ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า การรับประกันและความเชื่อมั่นจากการบริการและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน คือ t-test ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ

คุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การรับประกันความมั่นใจ ใ่วางใจ และความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ ด้านความเชื่อถือและใ่วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล

ประทีป ปานแก้ว (2553) ได้ศึกษาแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนลูกค้าของการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 ตัวอย่าง และกลุ่มที่ 2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 99 ตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติต่างๆ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาพรวม 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก และเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลกมีความแตกต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ภาดา บุญทอง (2550) ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน การรับรู้จริงของคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความคาดหวังแตกต่างกันกับการรับรู้จริงทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือใ่วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ด้านความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้จริงของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ภาวสุ สิริสิงห (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 330 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดมารวย ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการให้บริการของห้องสมุดมารวยแตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีการรับรู้ต่อการให้บริการของห้องสมุดมารวยไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการห้องสมุดมารวยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น มีความคาดหวังแตกต่างจากบริการที่ได้รับจริง การรับรู้ของผู้ใช้บริการของห้องสมุดมารวยมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการซ้ำทุกด้าน และการรับรู้ของผู้ใช้บริการของห้องสมุดมารวยมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการบอกต่อได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเชื่อมั่นและด้านความเอาใจใส่ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อถือได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการบอกต่อ

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ชั้นปีที่ 4 โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความคาดหวังและการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริง การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ นักศึกษาผู้ให้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ

อภิรักษ์ เติยธรรณานนท์ (2563) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโลคอลไลเซชันของบริษัท เอทีวี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ตัวแทนของบริษัทที่ใช้บริการโลคอลไลเซชันของบริษัท เอทีวี จำกัด จำนวน 200 ราย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแตกต่างจากการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการในทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ

น่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่นใจในการใช้บริการ และด้านการเอาใจใส่ในการบริการ ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการ ไม่เพียงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมีผลต่อ แนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการ โดยมีอิทธิพลเชิงบวกในด้านการเอาใจใส่ในการบริการและด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรม การแนะนำบริษัทหรือผู้ให้บริการรายอื่นมาใช้บริการ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการมีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจะยังคงใช้บริการ โดยมีอิทธิพลเชิงบวกใน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและด้านการสร้างความเชื่อมั่นใจในการใช้บริการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถย เลิศวรรณวิทย์ และ ดร.จิรวัดณ์ อนุวิชานนท์ (2555) ได้ ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนากองท่องเที่ยวสีเขียวในผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในผืนป่าดงพญาเย็น จำนวน 600 คน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี สถานภาพสมรสโสด ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท ภูมิลำเนาในภาคอีสาน และประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้จริงของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมีระดับการรับรู้จริงสูงกว่าความ คาดหวังและแตกต่างกันในทุกด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับรายรับต่อเดือน และอาชีพของนักท่องเที่ยวที่ แตกต่างกันมีพฤติกรรมภายหลังการท่องเที่ยว แตกต่างกัน และการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางทางเดียวกันกับพฤติกรรมภายหลังการท่องเที่ยวในระดับน้อย ที่สุด

ทัชชะพงศ์ อัสพรหมธาดา (2550) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัด สมุทรสงคราม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับ การศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-12,000 บาท โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการ

ท่องเที่ยวด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว ด้านความถี่ในการท่องเที่ยว ด้านการบอกบุคคลอื่น และด้านการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยว ด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และด้านบริการทางการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกันกับการรับรู้จริง และการรับรู้ต่อการจัดการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวทางด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว การบอกบุคคลอื่น และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

ภาวิตา ดำรงค์คิตา (2549) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือห้างร้าน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศและอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสเรื่องความถี่ในการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้งที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสแตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีอาชีพและรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสเรื่องความถี่ในการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิส และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้งที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสแตกต่างกัน ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเวลาที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิสในเรื่องความถี่ในการใช้บริการ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคเดอร์เซอรวิส ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อผู้วิจัย	ปีการศึกษา	ตัวแปรตาม		ตัวแปรอิสระ									
			ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของไฟฟ้า	พฤติกรรมการใช้การให้บริการของไฟฟ้า	ลักษณะทางประชากรศาสตร์						ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของไฟฟ้า			
					เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	ความเป็นอยู่	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
วชิรพร บัวโชน	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2559	✓	○	×	×	○	×	○	✓	✓	✓	✓	✓
ทองสุก วงศ์โยธา	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2557	✓	○	○	○	○	○	○	○	×	×	×	×
อภินันท์ เสถียรธนาพันธ์	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2563	✓	✓	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
จิรพรรณ บุญพิทักษ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	2561	✓	○	×	○	○	×	○	○	×	×	×	×

หมายเหตุ : ○ แสดงถึงตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษา ✓ แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาและเป็นไปตามสมมติฐาน X แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปีการศึกษา	ตัวแปรตาม		ตัวแปรอิสระ													
		ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคุณภาพการให้บริการของไฟฟ้า	พฤติกรรมการใช้การบริการของไฟฟ้า	ลักษณะทางประชากรศาสตร์						ความคาดหวังต่อการให้บริการของไฟฟ้า				การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของไฟฟ้า			
				เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความน่าเชื่อถือของบริการ	การตอบสนองความต้องการ	ความพึงพอใจและการรับรู้	ความเชื่อมั่น	การตอบสนองความต้องการ	ความเข้าใจและการรับรู้	
ชื่อผู้วิจัย	ปีการศึกษา	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคุณภาพการให้บริการของไฟฟ้า	พฤติกรรมการใช้การบริการของไฟฟ้า	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความน่าเชื่อถือของบริการ	การตอบสนองความต้องการ	ความพึงพอใจและการรับรู้	ความเชื่อมั่น <td>การตอบสนองความต้องการ</td> <td>ความเข้าใจและการรับรู้</td>	การตอบสนองความต้องการ	ความเข้าใจและการรับรู้	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภัย เลิศวรวินัย และ ดร.จิรวัฒน์ อนุวิชานนท์	2555	○	✓	✓	✓	✓	×	✓	✓	○	○	○	○	○	○	○	
หัชพงษ์ ศิวพรหมธาดา	2550	✓	✓	×	×	✓	✓	✓	✓	○	○	○	○	○	○	○	
ภาวดี ดำรงคดีภา	2549	✓	✓	×	×	○	×	×	×	○	○	○	○	○	○	○	

หมายเหตุ : ○ แสดงถึงตัวแปรที่ยังไม่ได้ศึกษา ✓ แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาและเป็นไปตามสมมติฐาน X แสดงถึงตัวแปรที่ศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง” ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ (การไฟฟ้านครหลวง, 2561) ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล (2543)) ได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 385 ราย และเพิ่มจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 4% คิดเป็นจำนวน 15 ราย รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย ซึ่งคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

p แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ .5

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 5%

z แทน ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ .05 มีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.25(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \approx 385 \text{ ราย}$$

จากการคำนวณดังกล่าว ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 ราย เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มตัวอย่างจึงเพิ่มจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 4% คิดเป็นจำนวน 15 ราย ดังนั้นผู้วิจัย จึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกจากการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงทั้งหมด 19 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ 3 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และสมุทรปราการ ดังนั้น เลือกจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าตามสำนักงานเขตของการไฟฟ้านครหลวงแต่ละจังหวัดที่มากที่สุด 5 เขต คือ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางเขน เขตราชบุรีบูรณะ และเขตสามเสน นนทบุรี ได้แก่ เขตนนทบุรี และสมุทรปราการ ได้แก่ เขตสมุทรปราการ (ข้อมูลสถิติการให้บริการ การไฟฟ้านครหลวง, 2566)

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการเลือกเจาะจงเขตจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในขั้นที่ 1 จำนวน 5 เขต จะแบ่งอัตราการทำแบบสอบถามเขตละเท่าๆ กันจำนวน 80 ราย

ตาราง 3 แสดงการเฉลี่ยขนาดตัวอย่าง

จังหวัด	เขต	จำนวนตัวอย่าง(คน)
กรุงเทพมหานคร	เขตบางเขน	80
	เขตราชบุรีบูรณะ	80

ตาราง 3 (ต่อ)

จังหวัด	เขต	จำนวนตัวอย่าง(คน)
นนทบุรี	เขตสามเสน	80
	เขตนนทบุรี	80
	เขตสมุทรปราการ	80
รวม		400

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามในเขตพื้นที่ดังกล่าว ตามขั้นที่ 1 และ 2 ซึ่งขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจและให้ข้อมูลจนครบ 400 ราย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อศึกษาการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยอาศัยจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามจำนวน 1 ข้อ มีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก (Dichotomous Questions) และมีระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

ข้อที่ 1 ท่านเป็นผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร หรือนนทบุรี หรือสมุทรปราการ หรือไม่

1.1 ใช่

1.2 ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ ซึ่งมีระดับการวัดข้อมูล ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นแบบสอบถามที่ลักษณะข้อคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก (Dichotomous Questions)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นแบบสอบถามที่ลักษณะข้อคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices)

1.1 20 – 29 ปี

1.2 30 – 39 ปี

1.3 40 – 49 ปี

1.4 50 – 59 ปี

1.5 60 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นแบบสอบถามที่ลักษณะข้อคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices)

1.1 โสด

1.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นแบบสอบถามที่ลักษณะข้อคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices)

1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นแบบสอบถามที่ลักษณะข้อคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices)

1.1 นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต

1.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.3 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

1.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

1.5 รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ

1.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นแบบสอบถามที่ลักษณะข้อคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices)

1.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.2 10,001 - 20,000 บาท

1.3 20,001 - 30,000 บาท

1.4 30,001 - 40,000 บาท

1.5 40,001 - 50,000 บาท

1.6 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลนครหลวง เป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิด (Close - Ended Question) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้ในแต่ละด้านจะมีข้อความคำถาม 5 คำถาม รวมจำนวนทั้งหมด 25 ข้อ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการตอบสนองความต้องการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความเชื่อมั่น	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการเข้าใจและการรับรู้	จำนวน 5 ข้อ

โดยที่แต่ละคำถามแบ่งระดับความคาดหวังและการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งระดับการวัดข้อมูลเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินความคาดหวังและการรับรู้ได้ ดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ระดับการรับรู้	ค่าประเมิน
คาดหวังมากที่สุด/รับรู้มากที่สุด	5
คาดหวังมาก/รับรู้มาก	4
คาดหวังปานกลาง/รับรู้ปานกลาง	3
คาดหวังน้อย/รับรู้หน่อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด/รับรู้หน่อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นในแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ (Parasuraman, Zeithaml ; & Berry. 1989: 133) ดังนี้

- ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ มีค่ามากกว่าการรับรู้ (ES > PS) หมายความว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการที่ได้รับ
- ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ มีค่าเท่ากับการรับรู้ (ES = PS) หมายความว่า ลูกค้าพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ
- ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ มีค่าน้อยกว่าการรับรู้ (ES < PS) หมายความว่า ลูกค้ามีความประทับใจต่อการบริการ ซึ่งเกินกว่าความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ได้แก่ การบอกต่อในแง่ดี การแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จัก การกลับมาใช้บริการซ้ำ และความคุ้มค่าที่ต้องเสียไป เป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิด (Close - Ended Question) มีจำนวน 5 ข้อ โดยแบ่งสเกลออกเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามแบบ Likert scale ซึ่งระดับการวัดข้อมูลเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของระดับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้ ดังนี้

ระดับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับที่ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับที่ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับที่ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นในแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

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

เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง

ที่สุด	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง พฤติกรรมภายหลังการให้บริการมากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง พฤติกรรมภายหลังการให้บริการมาก
กลาง	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง พฤติกรรมภายหลังการให้บริการปานกลาง
	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง พฤติกรรมภายหลังการให้บริการน้อย
ที่สุด	คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง พฤติกรรมภายหลังการให้บริการน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยครอบคลุมเนื้อหาให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดของงานวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง และค่าที่ใกล้เคียง 0 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นต่ำ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) โดยการวิจัยนี้กำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามยอมรับได้ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 จากผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.819
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.895
ด้านการตอบสนองความต้องการ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.933
ด้านความเชื่อมั่น	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.906
ด้านการเข้าใจและการรับรู้	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.909

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.907
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.938
ด้านการตอบสนองความต้องการ	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.924
ด้านความเชื่อมั่น	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.961
ด้านการเข้าใจและการรับรู้	มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.955

พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.916

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย เพื่อศึกษาการศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วิทยุ แนวคิด บทความ วารสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สืบค้นทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก และประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistic Package for Social Sciences: SPSS) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ จากสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติดังนี้

1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 ประกอบด้วย ความเป็น

รูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น การเข้าใจและการรับรู้ และส่วนที่ 4 พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยใช้สถิติดังนี้

2.1. การวิเคราะห์สถิติค่าที (Independent sample t-test) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ

2.2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.3. การวิเคราะห์สถิติ (Paired sample t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยการนำเสนอในรูปของค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD) โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)

$$P = \frac{f}{n} \times (100)$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน คะแนนค่าเฉลี่ย
 $\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลัง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{Covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้แก่

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample t – test)

เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณีย่อย โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560)

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of Freedom : df) = $n_1 + n_2 - 2$

โดยที่
$$S_p^2 = \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

เมื่อ $\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i ; i = 1, 2$

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_i แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ $i ; i = 1, 2$

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ $i ; i = 1, 2$

df แทน องศาความเป็นอิสระ

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ (Degree of Freedom : df) = ν

โดยที่
$$\nu = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ $\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i ; i = 1, 2$

n_i แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ $i ; i = 1, 2$

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ $i ; i = 1, 2$

df แทน องศาความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variance ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากความแปรปรวนของข้อมูลไม่แตกต่างกันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลแตกต่างกันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

3.2.1 สถิติ F-test สำหรับการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.2.2 สถิติ Brown-Forsythe (β) สำหรับการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (Hartung, 2001)

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยที่ $MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_{(W)}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อหาว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 การวิเคราะห์ผลต่างเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$ และ $df_w = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อหาว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Dunnett's T3 การวิเคราะห์ผลต่างเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

$$t = \frac{\bar{x}_i + \bar{x}_j}{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.3 การวิเคราะห์สถิติ Paired sample t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d/\sqrt{n}}$$

โดยที่

$$\bar{d} = \frac{\sum d}{n}$$

$$S_d = \sqrt{\frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{n(n-1)}}$$

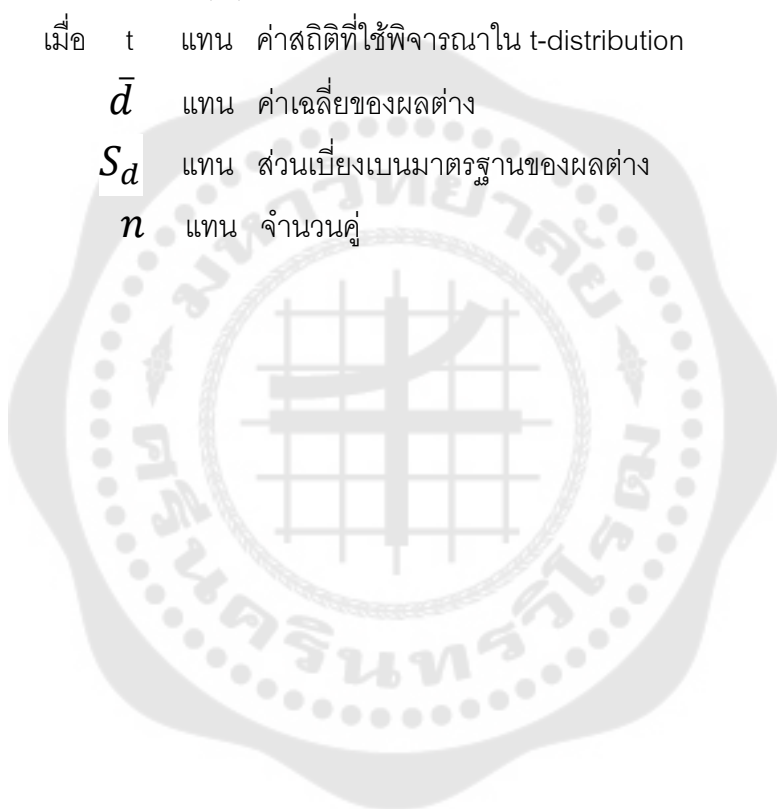
และ $df(v) = n - 1$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{d}$ แทน ค่าเฉลี่ยของผลต่าง

S_d แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่าง

n แทน จำนวนคู่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง” ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
E	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - Distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - Distribution
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
LSD.	แทน	การหาค่าความแตกต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น การเข้าใจและการรับรู้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแสดงผล แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	189	47.2
	หญิง	211	52.8
	รวม	400	100
อายุ			
	20-29 ปี	147	36.8
	30-39 ปี	148	37.0
	40-49 ปี	78	19.5
	50-59 ปี	21	5.2
	60 ปีขึ้นไป	6	1.5
	รวม	400	100
สถานภาพ			
	โสด	203	50.8
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	157	39.2
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	40	10.0
	รวม	400	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	16.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	275	68.7
สูงกว่าปริญญาตรี	59	14.8
รวม	400	100
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	86	21.5
พนักงานบริษัทเอกชน	130	32.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	93	23.2
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	35	8.8
รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	56	14.0
รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	43	10.8
10,001 – 20,000 บาท	71	17.8
20,001 – 30,000 บาท	128	32.0
30,001 – 40,000 บาท	85	21.1
40,001 – 50,000 บาท	39	9.8
50,001 บาทขึ้นไป	34	8.5
รวม	400	100

จากตาราง 4 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และเพศชายจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ช่วงอายุ 50-59 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ รายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า บางช่วงของข้อมูลมีความถี่ไม่เกิน 30 คน และความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20-29 ปี	147	36.8
30-39 ปี	148	37.0
40 ปีขึ้นไป	105	26.2
รวม	400	100

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ (Tangibles)	4.16	0.53	มาก	3.60	0.73	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.17	0.59	มาก	3.51	0.79	มาก
3. ด้านการตอบสนองของ ความต้องการ (Responsiveness)	4.20	0.59	มาก	3.44	0.79	มาก
4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)	4.17	0.59	มาก	3.57	0.78	มาก
5. ด้านการเข้าใจและการรับรู้ (Empathy)	4.15	0.62	มาก	3.51	0.75	มาก
รวม	4.17	0.52	มาก	3.53	0.70	มาก

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม พบว่า

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าใจและการรับรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.17 4.16 และ 4.15 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเข้าใจและการรับรู้ และด้านการตอบสนองความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 3.51 3.51 และ 3.44 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ						
1.1 การไฟฟ้ามีอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.30	0.61	มากที่สุด	3.76	0.83	มาก
1.2 การไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.20	0.77	มาก	3.67	0.95	มาก
1.3 การแต่งกายของบุคลากร เรียบร้อย	4.05	0.82	มาก	3.60	0.96	มาก
1.4 ป้ายประชาสัมพันธ์และ สัญลักษณ์มีความชัดเจน สังกะ เห็นได้ง่าย	4.13	0.75	มาก	3.54	0.96	มาก
1.5 การไฟฟ้ามีการจัดเตรียม เอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ	4.11	0.79	มาก	3.46	1.05	มาก
รวม	4.16	0.53	มาก	3.60	0.73	มาก

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อการไฟฟ้ามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมาก ข้อการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ข้อป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย ข้อการไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ และข้อการแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.13 4.11 และ 4.05 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อการไฟฟ้ามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ ข้อการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ข้อการแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย ข้อป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย และข้อการไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 3.60 3.54 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้						
2.1 การไฟฟ้าให้บริการตรงตาม สัญญาที่กำหนดไว้	4.14	0.74	มาก	3.54	0.91	มาก
2.2 บุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหาในการ บริการ	4.20	0.84	มาก	3.54	0.98	มาก
2.3 การให้บริการมีความถูกต้อง ตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ	4.19	0.85	มาก	3.51	1.00	มาก
2.4 การไฟฟ้ามีการให้บริการตรง ตามเวลาที่กำหนดไว้	4.15	0.79	มาก	3.48	1.01	มาก
2.5 บุคลากรให้บริการด้วยความ ครบถ้วน	4.18	0.79	มาก	3.49	1.05	มาก
รวม	4.17	0.59	มาก	3.51	0.79	มาก

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่า

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อบุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ข้อการให้บริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน ข้อการไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และข้อการไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.18 4.15 และ 4.14 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อการไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้และข้อบุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันทั้งสองข้อเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ ข้อการให้บริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน และข้อการไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 3.49 และ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการตอบสนองความต้องการ

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ						
3.1 การไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.09	0.74	มาก	3.50	0.94	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.24	0.83	มากที่สุด	3.41	1.01	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3.3 บุคลากรมีความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ	4.27	0.82	มากที่สุด	3.48	1.01	มาก
3.4 บุคลากรมีความพร้อมที่จะ ให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา	4.21	0.81	มากที่สุด	3.41	0.99	มาก
3.5 บุคลากรมีการตอบสนองต่อ ความต้องการของท่านได้อย่าง ทันท่วงที	4.20	0.80	มาก	3.42	0.99	มาก
รวม	4.20	0.59	มาก	3.44	0.79	มาก

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และข้อบุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมาก ข้อบุคลากรมีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที และข้อการไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.09 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อการไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.50 รองลงมาคือ ข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ ข้อบุคลากรมีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และข้อบุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.42 3.41 และ 3.41 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเชื่อมั่น

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ด้านความเชื่อมั่น						
4.1 การบริการของบุคลากรสร้าง ความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้ บริการ	4.11	0.75	มาก	3.51	0.92	มาก
4.2 บุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึก ถึงความปลอดภัยในการบริการ	4.16	0.83	มาก	3.59	0.96	มาก
4.3 บุคลากรให้บริการด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ อัธยาศัยดี	4.14	0.88	มาก	3.56	0.98	มาก
4.4 บุคลากรมีความรู้ และสามารถ ตอบคำถามได้เป็นอย่างดี	4.18	0.82	มาก	3.53	0.98	มาก
4.5 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการให้บริการ	4.24	0.79	มากที่สุด	3.67	0.98	มาก
รวม	4.17	0.59	มาก	3.57	0.78	มาก

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเชื่อมั่น พบว่า

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมาก ข้อบุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี ข้อบุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และอัธยาศัยดี และข้อการบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 4.16 4.14 และ 4.11 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.67 รองลงมาคือ ข้อบุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และอัธยาศัยดี ข้อบุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี และข้อการบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 3.56 3.53 และ 3.51 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการเข้าใจและการรับรู้

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของการ ไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ด้านการเข้าใจและการรับรู้						
5.1 บุคลากรให้ความสำคัญใน การบริการด้านต่างๆ แก่ท่าน โดยเฉพาะ	4.16	0.61	มากที่สุด	3.42	0.83	มาก
5.2 บุคลากรมีความเข้าใจใส่ท่าน เป็นอย่างดี	4.14	0.77	มาก	3.51	0.95	มาก
5.3 การไฟฟ้าคำนึงถึง ผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็น สิ่งสำคัญ	4.24	0.82	มาก	3.57	0.96	มาก
5.4 บุคลากรให้บริการตรงตาม ความต้องการของท่าน	4.17	0.87	มาก	3.53	0.95	มาก
5.5 ระยะเวลาในการเปิด ให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	0.89	มาก	3.54	0.92	มาก
รวม	4.15	0.62	มาก	3.51	0.75	มาก

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการเข้าใจและการรับรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการเข้าใจและการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อการไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ใช้บริการ

มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมาก ข้อมูลการให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน ข้อมูลการให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่านโดยเฉพาะ ข้อมูลการมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี และข้อระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.16 4.14 และ 4.06 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการเข้าใจและการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการเข้าใจและการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อการไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.57 รองลงมาคือ ข้อระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม ข้อมูลการให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน ข้อมูลการมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี และข้อมูลการให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่านโดยเฉพาะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 3.53 3.51 และ 3.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม

คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.60	4.16	(-0.56)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

ตาราง 12 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.51	4.17	(-0.66)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ ไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนอง	3.44	4.20	(-0.76)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ ความต้องการ
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.57	4.17	(-0.60)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
5. ด้านการเข้าใจและการ รับรู้	3.51	4.15	(-0.64)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
รวม	3.53	4.17	(-0.64)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ โดยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.76) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.66) ด้านการเข้าใจและการรับรู้ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.64) ด้านความเชื่อมั่น มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.60) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.56)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. การไฟฟ้ามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.76	4.30	(-0.54)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
2. การไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ	3.67	4.20	(-0.53)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
3. การแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย	3.60	4.05	(-0.45)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
4. ป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังกะสีเห็นได้ง่าย	3.54	4.13	(-0.59)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
5. การไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ	3.46	4.11	(-0.65)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
รวม	3.60	4.16	(-0.56)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ โดยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.56) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

การไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อการไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ ข้อป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย ข้อการไฟฟ้ามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ข้อการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ และข้อการแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.65) (-0.59) (-0.54) (-0.53) และ (-0.45) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการให้บริการ	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้				
1. การไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้	3.54	4.14	(-0.60)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
2. บุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ	3.54	4.20	(-0.66)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
3. การให้บริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ	3.51	4.19	(-0.68)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
4. การไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.15	3.48	(-0.67)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
5. บุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน	4.18	3.49	(-0.69)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
รวม	3.51	4.17	(-0.66)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่า

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ โดยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.66) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน ข้อการให้บริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ ข้อการไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ข้อบุคลากรมีความเตรียมพร้อมและเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ และข้อการไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.69) (-0.68) (-0.67) (-0.66) และ (-0.60) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการตอบสนองความต้องการ

คุณภาพการให้บริการ	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการตอบสนองความต้องการ				
1 การไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.50	4.09	(-0.59)	ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
2. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.41	4.24	(-0.83)	ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
3. บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ	3.48	4.27	(-0.79)	ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
4. บุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา	3.41	4.21	(-0.80)	ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

ตาราง 15 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
5. บุคลากรมีการ ตอบสนองต่อความ ต้องการของท่านได้อย่าง ทัน่วงที่	3.42	4.20	(-0.78)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
รวม	3.44	4.20	(-0.76)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการตอบสนองความต้องการพบว่า

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ โดยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.76) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ข้อบุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา ข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ ข้อบุคลากรมีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างทัน่วงที่ และข้อการไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.83) (-0.80) (-0.79) (-0.78) และ (-0.59) ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเชื่อมั่น

คุณภาพการให้บริการ	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่น				
1. การบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้บริการ	3.51	4.11	(-0.60)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
2. บุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ	3.59	4.16	(-0.57)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
3. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน และอัธยาศัยดี	3.56	4.14	(-0.58)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
4. บุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี	3.53	4.18	(-0.65)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
5. บุคลากรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้บริการ	3.67	4.24	(-0.57)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
รวม	3.57	4.17	(-0.60)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านความเชื่อมั่น พบว่า

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ โดยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

การไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี ข้อการบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้บริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและอัธยาศัยดี ข้อบุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ และข้อบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.65) (-0.60) (-0.58) (-0.57) และ (-0.57) ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการเข้าใจและการรับรู้

คุณภาพการให้บริการ	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการเข้าใจและการรับรู้				
1. บุคลากรให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่าน โดยเฉพาะ	3.42	4.16	(-0.74)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
2. บุคลากรมีความเข้าใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	3.51	4.14	(-0.63)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
3. การไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ	3.57	4.24	(-0.67)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
4 บุคลากรให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน	3.53	4.17	(-0.64)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

ตาราง 17 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	P	E	P-E	ระดับความพึงพอใจ
5. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.54	4.06	(-0.52)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ
รวม	3.51	4.15	(-0.64)	ผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ

จากตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ด้านการเข้าใจและการรับรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ โดยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.64) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่านโดยเฉพาะ ข้อการไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ข้อบุคลากรให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน ข้อบุคลากรมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี และข้อระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม โดยมีค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.74) (-0.67) (-0.64) (-0.63) และ (-0.52) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านจะบอกต่อในแง่ดีให้แก่คนที่ท่านรู้จักได้ทราบเกี่ยวกับบริการของการไฟฟ้านครหลวง	4.06	0.79	มาก
2. ท่านจะแนะนำเพื่อน/ครอบครัว/คนรู้จักให้มาใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวง	3.96	0.82	มาก
3. ท่านจะใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวงอีก	4.05	0.88	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการใช้เวลา/ค่าใช้จ่าย/ความพยายามที่ต้องเสียไป	3.92	0.94	มาก
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการโดยรวม	4.00	0.69	มาก

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อท่านจะบอกต่อในแง่ดีให้แก่คนที่ท่านรู้จักได้ทราบเกี่ยวกับบริการของการไฟฟ้านครหลวง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ ข้อท่านจะใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวงอีก ข้อท่านจะแนะนำเพื่อน/ครอบครัว/คนรู้จักให้มาใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวง และข้อท่านรู้สึกว่าการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการใช้เวลา/ค่าใช้จ่าย/ความพยายามที่ต้องเสียไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 3.96 และ 3.92 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ไม่แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

H_1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน (Paired Sample t-test) จะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ความคาดหวังและการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired Sample t-test		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ							
1.1 การไฟฟ้ามีอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.30	0.61	3.76	0.83	12.612*	399	0.000

ตาราง 19 (ต่อ)

ความคาดหวังและการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired Sample t-test		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1.2 การไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.20	0.77	3.67	0.95	9.556*	399	0.000
1.3 การแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย	4.05	0.82	3.60	0.96	8.331*	399	0.000
1.4 ป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	4.13	0.75	3.54	0.96	10.980*	399	0.000
1.5 การไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ	4.11	0.79	3.46	1.05	11.042*	399	0.000
รวม	4.16	0.53	3.60	0.73	16.021*	399	0.000
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้							
2.1 การไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้	4.14	0.74	3.54	0.91	11.300*	399	0.000
2.2 บุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ	4.20	0.84	3.54	0.98	11.546*	399	0.000

ตาราง 19 (ต่อ)

ความคาดหวังและการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired Sample t-test		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
2.3 การให้บริการมีความ ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามา ใช้บริการ	4.19	0.85	3.51	1.00	11.272*	399	0.000
2.4 การไฟฟ้ามีการให้บริการ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.15	0.79	3.48	1.01	11.797*	399	0.000
2.5 บุคลากรให้บริการด้วย ความครบถ้วน	4.18	0.79	3.49	1.05	12.646*	399	0.000
รวม	4.17	0.59	3.51	0.79	17.224*	399	0.000
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการ							
3.1 การไฟฟ้ามีการแจ้งให้ ท่านทราบถึงระยะเวลาใน การดำเนินงาน	4.09	0.74	3.50	0.94	11.597*	399	0.000
3.2 บุคลากรให้บริการด้วย ความรวดเร็ว	4.24	0.83	3.41	1.01	14.108*	399	0.000
3.3 บุคลากรมีความเต็มใจที่ จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ	4.27	0.82	3.48	1.01	13.404*	399	0.000
3.4 บุคลากรมีความพร้อมที่ จะให้บริการท่านอยู่ ตลอดเวลา	4.21	0.81	3.41	0.99	14.433*	399	0.000

ตาราง 19 (ต่อ)

ความคาดหวังและการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired Sample t-test		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
3.5 บุคลากรมีการตอบสนอง ต่อความต้องการของท่านได้ อย่างทัน่วงที	4.20	0.80	3.42	0.99	13.377*	399	0.000
รวม	4.20	0.59	3.44	0.79	18.476*	399	0.000
4. ด้านความเชื่อมั่น							
4.1 การบริการของบุคลากร สร้างความมั่นใจให้กับท่าน ทุกครั้งที่ใช้บริการ	4.11	0.75	3.51	0.92	12.598*	399	0.000
4.2 บุคลากรแสดงออกให้ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัย ในการบริการ	4.16	0.83	3.59	0.96	11.443*	399	0.000
4.3 บุคลากรให้บริการด้วย ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อม ตน และอัธยาศัยดี	4.14	0.88	3.56	0.98	9.633*	399	0.000
4.4 บุคลากรมีความรู้ และ สามารถตอบคำถามได้เป็น อย่างดี	4.18	0.82	3.53	0.98	11.298*	399	0.000
4.5 บุคลากรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้บริการ	4.24	0.79	3.67	0.98	10.906*	399	0.000
รวม	4.17	0.59	3.57	0.78	16.688*	399	0.000

ตาราง 19 (ต่อ)

ความคาดหวังและการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired Sample t-test		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
5. ด้านการเข้าใจและการรับรู้							
5.1 บุคลากรให้ความสำคัญ ในการบริการด้านต่างๆ แก่ ท่านโดยเฉพาะ	4.16	0.78	3.42	0.93	14.307*	399	0.000
5.2 บุคลากรมีความเอาใจใส่ ท่านเป็นอย่างดี	4.14	0.87	3.51	0.96	10.767*	399	0.000
5.3 การไฟฟ้าคำนึงถึง ผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งสำคัญ	4.24	0.79	3.57	0.97	12.062*	399	0.000
5.4 บุคลากรให้บริการตรง ตามความต้องการของท่าน	4.17	0.87	3.53	0.95	11.669*	399	0.000
5.5 ระยะเวลาในการเปิด ให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	0.89	3.54	0.92	10.188*	399	0.000
รวม	4.15	0.62	3.51	0.75	17.780*	399	0.000
คุณภาพการให้บริการ โดยรวม	4.17	0.52	3.53	0.70	20.792*	399	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้สถิติทดสอบ Paired Sample t-test พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการโดยรวม เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.64) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.56) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.54)

ข้อ 2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.53)

ข้อ 3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการ

บริการการแต่งกายของบุคลากร เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.45)

ข้อ 4. ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.59)

ข้อ 5. ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.65)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.66) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

ข้อ 1. ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.60)

ข้อ 2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหา เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.66)

ข้อ 3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.68)

ข้อ 4. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.67)

ข้อ 5. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.69)

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านการตอบสนองความต้องการเนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.76) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.59)

ข้อ 2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.83)

ข้อ 3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรที่ให้ความเต็มใจจะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.79)

ข้อ 4. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.80)

ข้อ 5. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการ

บริการของบุคลากรที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.78)

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านความเชื่อมั่น เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.60) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อ 1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.60)

ข้อ 2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.57)

ข้อ 3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และอัธยาศัยดี เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.58)

ข้อ 4. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.65)

ข้อ 5. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.57)

ด้านการเข้าใจและการรับรู้ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านด้านการเข้าใจและการรับรู้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.64) และเมื่อพิจารณาข้อ พบว่า

ข้อ 1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่านโดยเฉพาะ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งมีความมากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.74)

ข้อ 2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการ

บริการของบุคลากรมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.63)

ข้อ 3. ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.67)

ข้อ 4. ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการของบุคลากรให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.64)

ข้อ 5. ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งมีค่ามากกว่าการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ (-0.52)

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกันกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน จำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าที (Independent sample t – test) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

โดยการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 ให้อ่านค่า (t-test) ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากัน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ให้อ่านค่า (t-test) ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า
นครหลวงจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบ Levene's test

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวง	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ ไฟฟ้านครหลวง โดยรวม	1.345	0.247

จากตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการ
ของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า มีค่า p-value
เท่ากับ 0.247 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง
(H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน จึงใช้การทดสอบ (t-test) กรณีความ
แปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการ
ไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ	ชาย	4.13	0.686	3.707*	398	0.000
การไฟฟ้านครหลวง โดยรวม	หญิง	3.88	0.673			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้
บริการของการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า
0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวม
แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ
การไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าเพศหญิง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's test หากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ F-test และหากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน โดยจะทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า
นครหลวงจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ Levene's test

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวง โดยรวม	0.226	2	397	0.798

จากตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการ
ของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า มีค่า p-value
เท่ากับ 0.798 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง
(H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบสมมติฐาน
โดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการ
ไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมภายหลังการ ให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
พฤติกรรมภายหลังการใช้ บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	5.258	2	2.629	5.647*	0.004
	ภายในกลุ่ม	184.804	397	0.466		
นครหลวงโดยรวม	รวม	190.061	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการ
บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ
0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงต้องนำผลวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD)

		20-29 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
อายุ	$\bar{X}$	3.89	4.15	3.93
20-29 ปี	3.89	-	-0.250* (0.002)	-0.036 (0.679)
30-39 ปี	4.15	-	-	0.214* (0.014)
40 ปีขึ้นไป	3.93	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD) พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-29 ปี กับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี กับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการ

ไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.214

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's test หากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ F-test และหากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน โดยจะทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้าฟ้านครหลวงจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบ Levene's test

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ของการไฟฟ้าฟ้านครหลวง	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ การไฟฟ้าฟ้านครหลวง โดยรวม	6.783*	2	397	0.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้าฟ้านครหลวงจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้าฟ้านครหลวงจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ของการไฟฟ้าฟ้านครหลวง	Statistic	df1	df2	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ การไฟฟ้าฟ้านครหลวง โดยรวม	17.834*	2	246.819	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้าฟ้านครหลวงจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้าฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงต้องนำผลวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Dunnett's T3

		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
สถานภาพ	$\bar{X}$	3.95	4.17	3.55
โสด	3.95	-	-0.222* (0.006)	0.398* (0.000)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.17	-	-	0.620* (0.000)
หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.55	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Dunnett's T3 พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด กับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.222

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด กับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มี

สถานภาพโสด มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.398

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน กับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.620

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's test หากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ F-test และหากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน โดยจะทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างที่แตกต่าง

กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบ Levene's test

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวง โดยรวม	0.701	2	397	0.497

จากตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.497 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	ระหว่างกลุ่ม	12.990	2	6.495	14.562*	0.000
	ภายในกลุ่ม	177.071	397	0.446		
นครหลวงโดยรวม	รวม	190.061	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงต้องนำผลวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษา กับพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.68	4.12	3.79
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.68	-	-0.432* (0.000)	-1.029 (0.390)

ตาราง 30 (ต่อ)

		ต่ำกว่าปริญญา ตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญา ตรี
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	3.68	4.12	3.79
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	4.12	-	-	0.329* (0.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.79	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD) พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.432

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.329

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการ
ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ
การไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ
การไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว
(One – Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปร
มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก
(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะ
เริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's test หากค่าความแปรปรวนของแต่ละ
กลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ F-test และหากค่าความแปรปรวนของแต่ละ
กลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน
โดยจะทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least
Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างที่แตกต่าง
กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้
Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบ
สมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า p-value มี
ค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงจำแนกตามอาชีพโดยใช้การทดสอบ Levene's test

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวง โดยรวม	1.248	4	395	0.290

จากตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอาชีพ โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.290 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมภายหลังการ ให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
พฤติกรรมภายหลังการใช้ บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	7.042	4	1.761	3.800*	0.005
นครหลวงโดยรวม	ภายในกลุ่ม	183.019	395	0.463		
	รวม	190.061	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น จึงต้องนำผลวิเคราะห์ไปทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD)

		นักเรียน/ นักศึกษา/ /นิสิต	พนักงาน บริษัท เอกชน	ข้าราชการ/ รัฐวิสาห กิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป/ อาชีพ อิสระ
อาชีพ	$\bar{X}$	3.86	3.99	4.14	3.74	4.15
นักเรียน/ นักศึกษา/ นิสิต	3.86	-	-0.123 (0.194)	-0.275* (0.007)	0.126 (0.355)	-0.282* (0.016)
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.99	-	-	-0.152 (0.099)	0.249 (0.055)	-0.159 (0.144)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.14	-	-	-	0.402* (0.003)	-0.006 (0.954)
ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.74	-	-	-	-	-0.408* (0.006)
รับจ้างทั่วไป/ อาชีพอิสระ	4.15	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ Least Significant Different (LSD) พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.275

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ มีค่า p-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.282

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่า p-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.402

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.408

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's test หากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ F-test และหากค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน โดยจะทดสอบด้วยวิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Different (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ Levene's test

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของ การไฟฟ้านครหลวง โดยรวม	1.659	5	394	0.144

จากตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมภายหลังการ ให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
พฤติกรรมภายหลังการใช้ บริการของการไฟฟ้า	ระหว่างกลุ่ม	5.155	5	1.031	2.197	0.054
	ภายในกลุ่ม	184.906	394	0.469		
นครหลวงโดยรวม	รวม	190.061	399			

จากตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Paired Sample t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	Paired Sample t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการตอบสนองความต้องการ	Paired Sample t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความเชื่อมั่น	Paired Sample t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการเข้าใจและการรับรู้	Paired Sample t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน		
สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน	t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง” โดยผู้วิจัยนำประเด็นสำคัญที่นำมาสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

1. การไฟฟ้านครหลวงสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน การพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
2. การไฟฟ้านครหลวงสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม
3. นำผลการวิจัยไปศึกษาต่อแก่ผู้ที่สนใจ และเป็นแนวทางการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น การเข้าใจและการรับรู้
2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 400 ราย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือใ้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อการไฟฟ้ามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ขณะที่ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก คือ ข้อการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ข้อป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย ข้อการไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ และข้อการแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อบุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ ข้อการให้บริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน ข้อการไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และข้อการไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และข้อบุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา ขณะที่ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ข้อบุคลากรมีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที และข้อการไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการ

ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขอบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ขณะที่ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คือ ขอบุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี ขอบุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ ขอบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และอธยาศัยดี และข้อการบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้บริการ

ด้านการเข้าใจและการรับรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการเข้าใจและการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านการเข้าใจและการรับรู้สูงสุดในระดับมากที่สุด คือ ข้อการไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ขณะที่ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านการเข้าใจและการรับรู้ในระดับมาก คือ ขอบุคลากรให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน ขอบุคลากรให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่านโดยเฉพาะ ขอบุคลากรมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี และข้อระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อการไฟฟ้ามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ข้อการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ ข้อการแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย ข้อป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย และข้อการไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ

ข้อการไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้ข้อบุคลากรมีความเตรียมพร้อม และเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ ข้อการให้บริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน และข้อการไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านการตอบสนองความต้องการทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อการไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน ข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ ข้อบุคลากรมีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และข้อบุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านความเชื่อมั่นทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ข้อบุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และอัธยาศัยดี ข้อบุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี และข้อการบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้บริการ

ด้านการเข้าใจและการรับรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้านการเข้าใจและการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในด้านการเข้าใจและการรับรู้ทุกข้ออยู่ในระดับมาก คือ ข้อการไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ข้อระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม ข้อบุคลากรให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน ข้อบุคลากรมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี และข้อบุคลากรให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่านโดยเฉพาะ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง หมายความว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ข้อบุคลากรมีความพร้อมที่จะให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา ข้อบุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือแก่ท่านอยู่เสมอ ข้อบุคลากรมีการตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที และข้อการไฟฟ้ามีการแจ้งให้ท่านทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงาน

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความครบถ้วน ข้อการให้บริการมีความถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ ข้อการไฟฟ้ามีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ข้อบุคลากรมีความเตรียมพร้อมและเตรียมรับมือกับปัญหาในการบริการ และข้อการไฟฟ้าให้บริการตรงตามสัญญาที่กำหนดไว้

ด้านการเข้าใจและการรับรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรให้ความสำคัญในการบริการด้านต่างๆ แก่ท่าน โดยเฉพาะ ข้อการไฟฟ้าคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ข้อบุคลากรให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน ข้อบุคลากรมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี และข้อระยะเวลาในการเปิดให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อบุคลากรมีความรู้ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี ข้อการบริการของบุคลากรสร้างความมั่นใจให้กับท่านทุกครั้งที่ใช้บริการ ข้อบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและอัธยาศัยดี ข้อบุคลากรแสดงออกให้ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในการบริการ และข้อบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการไฟฟ้านครหลวงไม่พึงพอใจในการบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ข้อการไฟฟ้ามีการจัดเตรียมเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ ข้อป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย ข้อการไฟฟ้ามีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ข้อการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอ และข้อการแต่งกายของบุคลากรเรียบร้อย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ผลการวิเคราะห์ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ข้อท่านจะบอกต่อในแง่ดีให้แก่คนที่ท่านรู้จักได้ทราบเกี่ยวกับบริการของการไฟฟ้านครหลวง ข้อท่านจะใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวงอีก ข้อท่านจะแนะนำเพื่อน/ครอบครัว/คนรู้จักให้มาใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวง และข้อท่านรู้สึกว่าการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการใช้เวลา/ค่าใช้จ่าย/ความพยายามที่ต้องเสียไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าใจและการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้

ด้านการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้

ด้านความเชื่อมั่น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านความเชื่อมั่น เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้

ด้านการเข้าใจและการรับรู้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการด้านการเข้าใจและการรับรู้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าเพศหญิง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นำไปเปรียบเทียบกับรายคู่ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-29 ปี กับผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี กับผู้ให้บริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการให้

บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.214

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นำไปเปรียบเทียบกับรายคู่ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด กับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.222

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด กับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน อยู่มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.398

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน กับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.620

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นำไปเปรียบเทียบกับรายคู่ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.432

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.329

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.5 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นำไปเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.275

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ มีค่า p-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.282

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีค่า p-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.402

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว กับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ มีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.408

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.6 ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ให้บริการมีความคาดหวัง แตกต่างกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและการรับรู้ อภิปรายผลแต่ละประเด็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง มีความไม่พึงพอใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ล้ำสมัยอาจทำให้การบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่สามารถตอบสนองความ

ต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังอาจขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม เช่น สถานที่รอคอยที่ไม่สะดวกสบาย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอ บ้ายประชาสัมพันธ์หรือสัญลักษณ์ที่ใช้ในการให้บริการไม่ชัดเจนหรือมองเห็นได้ยาก ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าใจข้อมูลได้ง่ายหรือเกิดความสับสน และเอกสารหรือสิ่งตีพิมพ์ที่การไฟฟ้าจัดเตรียมไม่มีความน่าสนใจหรือไม่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประทีป ปานแก้ว, 2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความไม่พึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ที่รับจากการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการบริการที่ไม่ได้มาตรฐานทั้งในแง่ของความตรงต่อเวลาและการปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงบุคลากรที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภาดา บุญทอง, 2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน มีความคาดหวังแตกต่างกับการรับรู้จริงในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ

ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความไม่พึงพอใจในการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ที่รับจากการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากไม่มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินงานหรือการบริการให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า บุคลากรให้บริการช้าหรือไม่สามารถทำงานได้ตามที่คาดหวัง ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานหรือบริการ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว หรือไม่สามารถให้คำตอบหรือแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภาวสุ สิริสิงห, 2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวย มีความคาดหวังในการบริการ

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว แตกต่างจากบริการที่ได้รับจริง หมายความว่า ผู้ใช้บริการไม่พอใจในการบริการของห้องสมุดมารวย

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความไม่พึงพอใจในการบริการด้านความเชื่อมั่น ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรไม่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ หรือไม่สามารถสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยได้ บุคลากรไม่มีความรู้หรือไม่สามารถตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือไม่เป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิรวรรณ บุญพิทักษ์, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกับการรับรู้จริงในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยนักศึกษาผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต รู้สึกไม่พึงพอใจ

ด้านการเข้าใจและการรับรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความไม่พึงพอใจในการบริการด้านการเข้าใจและการรับรู้ ซึ่งระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรไม่ให้ความสำคัญหรือแสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าไม่ได้รับการดูแลอย่างดีและไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังไม่สามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และไม่ให้ความสำคัญในบริการแต่ละด้านตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อนันต์ เสถียรธนานนท์, 2563) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโลคอลไลเซชันของ บริษัท เอ ดีวี จำกัด พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโลคอลไลเซชันของบริษัท เอ ดีวี จำกัด ด้านการเอาใจใส่ในการบริการ กับการรับรู้มีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการเอาใจใส่ในการบริการ

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน พบว่า

ด้านเพศ ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศชายมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจใช้บริการซ้ำได้รวดเร็ว โดยพิจารณาจากความสะดวกและความคุ้มค่าที่ได้รับจากบริการ โดยเฉพาะในแง่ของเวลา ค่าใช้จ่าย และความพยายามที่ต้องใช้ในการรับบริการ หากรู้สึกว่าคุ้มค่าก็จะมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำหรือนำไปบอกต่อมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถย เลิศวรรณวิทย์ และ ดร.จิรวัดณ์ อนุวิชานนท์, 2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสีเขียวในผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมภายหลังการท่องเที่ยวต่ออุทยานแห่งชาติทับลานแตกต่างกัน

ด้านอายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมมากที่สุด เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่คาดหวังบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และต้องการบริการที่ตอบสนองได้ทันทีและตรงตามความต้องการ หากบริการที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง มีแนวโน้มที่จะแนะนำและใช้บริการซ้ำมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทัชชะพงศ์ อัสวพรหมธาดา, 2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกัน

ด้านสถานภาพ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่าผู้ให้บริการสถานภาพอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกันมักจะมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำและแนะนำบริการให้กับคนอื่นมากกว่าผู้ที่ไม่ได้อยู่ในสถานะสมรส/อยู่ด้วยกัน เพราะให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและความคุ้มค่า และมักจะมีการแชร์ประสบการณ์ในการใช้บริการกับคนในครอบครัว หรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาร่วมใช้บริการ เพื่อสร้างความสะดวกและประหยัดเวลาในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถย เลิศวรรณวิทย์ และ ดร.จิรวัดณ์ อนุวิชานนท์, 2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของ

นักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสีเขียว ในผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ว่า สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสถานที่ท่องเที่ยวในผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมภายหลังการท่องเที่ยว แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่าผู้ใช้บริการระดับการศึกษาอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามักมีความสามารถในการประเมินข้อมูลและตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล เมื่อได้รับบริการถึงความคุ้มค่า ความสะดวกในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำและแนะนำให้คนอื่นใช้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภาวิดา ดำรงค์คอตติภา, 2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทรูเคาเตอร์เซอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทรูเคาเตอร์เซอร์วิสในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบาทต่อครั้ง แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ มีพฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากกลุ่มนี้อาจมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า จึงอาจต้องติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำจากการไฟฟ้านครหลวงบ่อยครั้ง รวมถึงรายได้ที่ไม่มั่นคงทำให้ผู้ใช้บริการต้องบริหารจัดการค่าใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง จึงมักติดตามการใช้ไฟฟ้าอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ผู้ที่มีอาชีพอิสระหรือรับจ้างทั่วไปมักให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าที่ได้รับจากการบริการ จึงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำและเกิดการบอกต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทัชชะพงศ์ อัสวพรหมธาดา, 2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีพฤติกรรมด้านการบอกบุคคลอื่นให้มาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ว่าจะมีรายได้มากหรือน้อยจะให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายในการรับบริการ การประหยัดเวลา และความคุ้มค่าที่ได้รับจากบริการ โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายและความพยายามที่ต้องใช้ในการได้รับบริการนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ภาวิดา ดำรงค์ติภา, 2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทุเรียนเคาเตอร์เซอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ร้านทุเรียนเคาเตอร์เซอร์วิสในเรื่องแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการร้านทุเรียนเคาเตอร์เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเนื่องจากผลการวิจัย พบว่าความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุดไปหาความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ดังนี้

1.1 การไฟฟ้านครหลวงควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรด้านการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการดำเนินงานหรือการให้บริการล่วงหน้า และมีการพัฒนาช่องทางการติดต่อเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับบริการได้อย่างสะดวก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ลดความล่าช้าในการดำเนินงาน

1.2 การไฟฟ้านครหลวงควรจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เพื่อเสริมสร้างทักษะในการบริการลูกค้า และพัฒนาการให้บริการให้ครอบคลุมทุกด้านที่ผู้บริการต้องการ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนในทุกขั้นตอน เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการของการไฟฟ้านครหลวง

1.3 การไฟฟ้านครหลวงควรจัดลำดับความสำคัญด้านการเข้าใจและการรับรู้ ในการให้บริการแต่ละด้านตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการตรงตามความต้องการและตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงการสื่อสารกับผู้ให้บริการให้มีความชัดเจนและตรงไปตรงมา เพื่อเพิ่มการเข้าใจและการรับรู้ในการบริการของการไฟฟ้านครหลวง

1.4 การไฟฟ้านครหลวงควรพัฒนาด้านความเชื่อมั่น เรื่องของมาตรฐานการบริการลูกค้าให้มีความสุภาพ เป็นมิตร และแสดงความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริการของการไฟฟ้านครหลวง และควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ในด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ

1.5 การไฟฟ้านครหลวงควรพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการอัปเดตเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ มีการออกแบบและปรับปรุงสถานที่รอคอยให้สะดวกสบายและเหมาะสม การเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย มีการออกแบบป้ายและสัญลักษณ์ที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และเอกสารหรือสิ่งตีพิมพ์ที่การไฟฟ้าจัดเตรียมให้มีความน่าสนใจ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การไฟฟ้านครหลวงควรมีการวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตรงจุด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเพศชาย อายุ 30-39 ปี ผู้ที่อยู่ในสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้ใช้บริการรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวมีผลต่อพฤติกรรมภายหลังการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม รวมถึงสร้างความพึงพอใจในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ลักษณะการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง และแนวโน้มของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จิรวรรณ บุญพิทักษ์. (2561). ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต [ปริญญานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐิติมา นิยม. (2557). คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี [ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทองสุก วรศิริโสภา. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ [ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัชชะพงศ์ อัครพรหมธาดา. (2550). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการ
จัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม [ปริญญานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี :
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประทีป ป่านแก้ว. (2553). แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด
พิษณุโลก [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิษณุโลก].
[http://etheses.psu.ac.th/libirpsru/sites/default/files/site/default/thesis/ch5%20\(4\)_1.pdf](http://etheses.psu.ac.th/libirpsru/sites/default/files/site/default/thesis/ch5%20(4)_1.pdf)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถ เลิศวรรณวิทย์, และ ดร.จิรวัฒน์ อนุวิชานนท์. (2555). ความคาดหวัง
และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อการ
พัฒนาการท่องเที่ยวสีเขียวในผืนป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุสิตบัณฑิต
, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต].
http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/SDU0013/SDU0013_fulltext.pdf
- ภาดา บุญทอง. (2550). ความคาดหวัง การรับรู้ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มพฤติกรรม
การใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
[ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย [ปฏิญานพนธ์ปฏิญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาวิดา ดำรงค้อติภา. (2549). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการร้านทุเคเตอร์ เซอร์วิสของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร [ปฏิญานพนธ์ปฏิญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วัชรินทร์ บัวโพน. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปฏิญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

<https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/11996/1/Fulltext.pdf>

วิเชียร สารภาศ. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว [วิทยานิพนธ์ปฏิญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

<https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/6368/1/Fulltext.pdf>

วิวัฒน์ อยู่พร้อม. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี [ปฏิญานพนธ์ปฏิญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย, วิณา ใช้จำเริญ, และ เพ็ญพิศ สำเนียง. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว). งานการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 10, 2073-2083. <https://publication.npru.ac.th/jspui/handle/123456789/171>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุงใหม่.). กรุงเทพฯ:บริษัทธรรมสาร.

หม่อมหลวงจุลจักร จักรพันธุ์. (2565). แนวทางการพัฒนาระบบงานให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงด้วยระบบดิจิทัลเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

<http://awc.ac.th/storage/research/803.pdf>

อภิรักษ์ เกลี้ยรณานนท์. (2563). การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโลคอลไอเซชันของบริษัท เอดีวี จำกัด [ปฏิญานพนธ์ปฏิญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลดังกล่าวที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง

1. ท่านเป็นผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร หรือนนทบุรี หรือสมุทรปราการหรือไม่

☐ 1. ใช่

☐ 2. ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20 – 29 ปี

☐ 2. 30 – 39 ปี

☐ 3. 40 – 49 ปี

☐ 4. 50 – 59 ปี

☐ 5. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1. นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต

☐ 2. พนักงานบริษัทเอกชน

☐ 3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ 5. รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ

☐ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 - 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 - 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 - 40,000 บาท

☐ 5. 40,001 - 50,000 บาท

☐ 6. 50,001 บาทขึ้นไป

[illegible]

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมภายหลังการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ		ระดับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง				
		5	4	3	2	1
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านจะบอกต่อในแง่ดีให้แก่คนที่ท่านรู้จักได้ทราบเกี่ยวกับบริการของการไฟฟ้านครหลวง					
2	ท่านจะแนะนำเพื่อน/ครอบครัว/คนรู้จักให้มาใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวง					
3	ท่านจะใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวงอีก					
4	ท่านรู้สึกว่าการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับการใช้เวลา/ค่าใช้จ่าย/ความพยายามที่ต้องเสียไป					

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้เขียน

