

## ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

### Customer's Expectation and Satisfaction towards Service Quality of Provincial Electricity Futhority Samut-Sakhon 2 (Banphaeo)

วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย<sup>1\*</sup> วิณา ใจจำเจริญ<sup>2</sup> และเพ็ญพิศ สำเนียง<sup>2</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

<sup>2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

\*wisitson@npru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ที่ได้มาจากการสุ่ม ตัวอย่างแบบโควตา จำนวน 395 ราย โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบทีแบบเป็นอิสระ การวิเคราะห์แบบทีแบบไม่เป็นอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ และผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสาคร 2

## Abstract

*The purpose of this research was to (1) study the consumer's expectations level with service of the Provincial Electricity Authority, Samut Sakhon 2 (Banphaeo) (2) to study the consumer's satisfaction level with service of the Provincial Electricity Authority, Samut Sakhon 2 (3) to compare the difference between the expectations level and the satisfaction level of the consumers with the service of electricity. Region 2 (Ban Phae) Classified by personal factors. Samples were electricity users in the area responsible for the Provincial Electricity Authority, Samut Sakhon 2 (Ban Phae), obtained from random 395 quota persons were selected. Tools of research was a questionnaire constructed by the researcher. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, Dependent t-test, Independent t-test, One-way analysis of variance. Correlation analysis and content analysis.*

*The research found that*

- 1. The expectations of consumers regarding the service of Provincial Electricity Authority, Samut Sakhon 2 (Ban Phaeo), were at a high level.*
- 2. Satisfaction of consumers on service of Provincial Electricity Authority, Samut Sakhon 2 (Ban Phaeo) was at a high level.*
- 3. Comparison of the difference between the expectations and the satisfaction level of the consumers on the service of the Provincial Electricity Authority, Samut Sakhon 2 (Ban Phaeo) by personal factors were Gender, Age, Education Level, Career, Average of income per month and characteristics of service And the service. Expectations and satisfaction vary. At the significant level 0.05*

**Keywords:** expectation, satisfaction, service, Provincial Electricity Authority, Samut Sakhon 2

## 1. บทนำ

การใช้ไฟฟ้าเริ่มเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในเขตพระนคร มีประชาชนต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นและแพร่หลายไปสู่ส่วนภูมิภาค ดังนั้นในปี พ.ศ. 2472 ได้มีการจัดตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นใน กองสุขาภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าไปยังหัวเมืองต่างๆ และได้ก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเป็นแห่งแรก ในปี พ.ศ. 2473 กิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเจริญขึ้นเป็นลำดับ จนกระทั่งรัฐบาลได้สถาปนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดในกระทรวงมหาดไทย ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภาระหน้าที่หลัก คือ การผลิตจัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชนธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2503 ปัจจุบันยกฐานะเป็นการไฟฟ้าจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 16 ตำบล 12 อบต. 3 เทศบาล มีโครงสร้าง 6 แผนก และมีการไฟฟ้าสาขาย่อย หรือ กพย. 1 สาขา พนักงานรวม 54 คนลูกจ้าง 24 คน รวมมีผู้ใช้ไฟทั้งหมด 28,810 ราย มีการบริการติดตั้งไฟฟ้าประเภทบ้านที่อยู่อาศัย ประเภทกิจการขนาดเล็กที่เป็นการขอใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจรวมกับที่อยู่อาศัย ประเภทอุตสาหกรรมและส่วนราชการ แต่ละแผนกมีการให้บริการในหลายด้านแตกต่างกันออกไป (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2560 ก (ออนไลน์))

ภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน้าที่จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) มีการพัฒนาในด้านบริการอย่างเสมอ มุ่งเน้นเพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการเกิดความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในการดำเนินงานที่ผ่านมายังพบปัญหาด้านการให้บริการการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับพนักงาน อุปกรณ์ให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงสถานที่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนทั้งสิ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2560 ข (ออนไลน์))

ดังนั้นจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 3. สมมติฐานในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถกำหนดสมมติฐานในการทำวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

2. ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

3. ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) มีความแตกต่างกัน

#### 4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งจะแบ่งสาระของการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

##### 4.1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

สุรศักดิ์ จันทร์เอม (2540:5) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ศิษณุกร พรภานุวิชัย (2540:6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2537:30) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้วจะนำไปสู่การกระทำที่สำเร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

##### 4.2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมึนเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

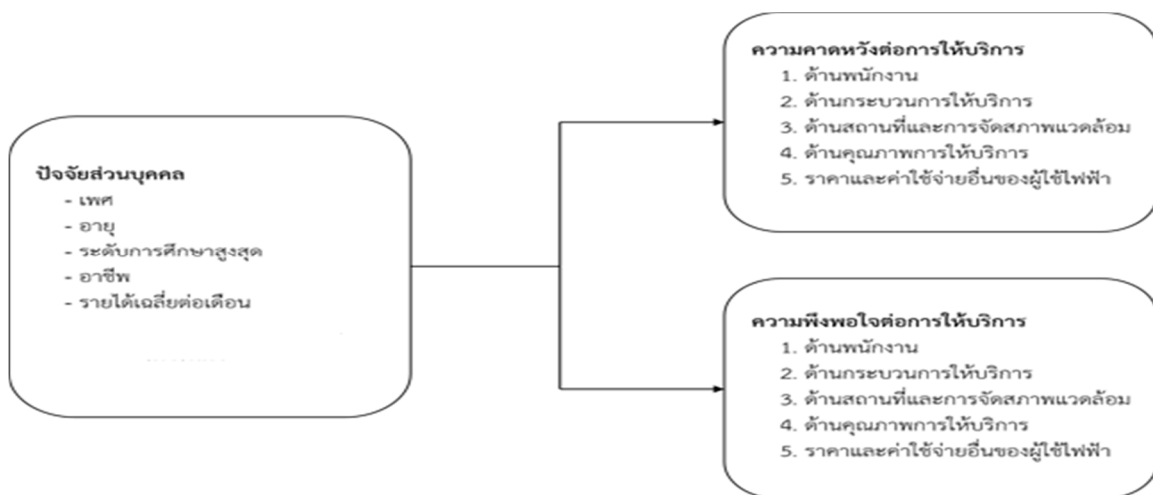
### 4.3. แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใดที่ไหน อย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีสำรวจ (Survey Research) อาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล

**ประชากรและตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ประกอบด้วย อำเภอบ้านแพ้ว 12 ตำบล และอำเภอเมืองสมุทรสาคร 1 ตำบล (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย อำเภอเมืองสมุทรสาคร. 2559 : ออนไลน์ ) ตามเส้นทางจ่ายกระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าบ้านแพ้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 รวมจำนวนทั้งสิ้น 28,810 ราย (สุนิสา ไชยพิทักษ์ 2559 สัมภาษณ์) ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 395 ราย แต่จะสุ่มเก็บกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จากผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ประกอบด้วย อำเภอบ้านแพ้ว 12 ตำบล และอำเภอเมืองสมุทรสาคร 1 ตำบล

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
<b>อำเภอบ้านแพ้ว</b>		
1. ตำบลบ้านแพ้ว	14,763	205
2. ตำบลหลักสาม	2,080	29
3. ตำบลยกกระบัตร	2,037	28
4. ตำบลโรงเข้	1,317	18
5. ตำบลหนองสองห้อง	713	10
6. ตำบลหนองบัว	874	12
7. ตำบลหลักสอง	431	6
8. ตำบลเจ็ดริ้ว	298	4
9. ตำบลคลองตัน	782	11
10. ตำบลอัมพาง	1,010	14
11. ตำบลสวนส้ม	1,350	19
12. ตำบลเกษตรพัฒนา	1,102	15
<b>อำเภอเมืองสมุทรสาคร</b>		
1. ตำบลบางไทร	2,053	29
<b>รวม</b>	<b>28,810</b>	<b>400</b>

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาจากเอกสารต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการขอใช้ไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ที่มาใช้บริการ และมารับบริการที่การไฟฟ้าเรื่องใด

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) โดยมีลักษณะแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) และเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ซึ่งกำหนดความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ

แบบสอบถามมีการผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหา (content validity) หลังจากนั้นจึงนำไปเก็บข้อมูล

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

- 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) สถิติสรุปอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบแบบที่ แบบอิสระ (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างจากของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) และ การทดสอบแบบที่ แบบไม่อิสระ (Dependent t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ในแต่ละข้อกระทงคำถาม

## 6. ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 57.80) ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 32.50) รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 26.30) มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 33.50) ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (คิดเป็นร้อยละ 32.80) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 28.30) ลักษณะของสถานที่ใช้บริการเป็นบ้าน (คิดเป็นร้อยละ 77.50) และส่วนใหญ่มารับบริการชำระค่าไฟฟ้า (คิดเป็นร้อยละ 87.50) รองลงมาใช้บริการเรื่องการย้าย/เพิ่ม-ลด/ติดตั้งมิเตอร์ (คิดเป็นร้อยละ 5.00)

### การศึกษาและเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

		Mean	S.D.	t	Sig	ความเร่งด่วนในการปรับปรุง
1. ด้านพนักงาน	ความคาดหวัง	4.15	0.59	3.26	0.00**	3
	ความพึงพอใจ	4.06	0.64			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ความคาดหวัง	3.97	0.62	2.79	0.01**	4
	ความพึงพอใจ	3.90	0.61			
3. ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ความคาดหวัง	4.19	0.49	4.88	0.00**	2
	ความพึงพอใจ	4.07	0.54			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง	4.08	0.59	2.25	0.02*	5
	ความพึงพอใจ	4.00	0.76			
5. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้ไฟฟ้า	ความคาดหวัง	4.02	0.68	5.05	0.00**	1
	ความพึงพอใจ	3.86	0.72			
รวม	ความคาดหวัง	4.08	0.52	4.56	0.00**	
	ความพึงพอใจ	3.98	0.56			

ผลการศึกษา ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความ

คาดหวังกับความพึงพอใจด้วยการวิเคราะห์ค่าทีแบบไม่เป็นอิสระ (Dependent t-test) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยเรื่องที่ควรทำการปรับปรุงในสามลำดับแรกได้แก่ (1) ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้ไฟฟ้า (2) ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และ (3) ด้านพนักงาน ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ		รายได้	
	t-test		ANOVA		ANOVA		ANOVA		ANOVA	
	t	Sig	F	sig	F	sig	F	sig	F	sig
1. ด้านพนักงาน	0.80	0.42	1.53	0.21	2.50	0.03*	1.84	0.12	1.17	0.32
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	-0.02	0.98	0.87	0.46	2.52	0.03*	2.05	0.09	1.40	0.24
3. ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	-0.24	0.81	0.53	0.66	2.26	0.05	1.63	0.17	0.87	0.46
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	-0.64	0.52	0.66	0.58	0.81	0.54	1.89	0.11	0.36	0.78
5. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้ไฟฟ้า	0.34	0.73	1.68	0.17	3.14	0.01*	2.93	0.02*	1.29	0.28
ภาพรวม	0.08	0.94	1.02	0.39	2.55	0.03*	2.49	0.04*	0.96	0.41

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษาและอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่าความคาดหวังในด้านพนักงานจะแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ความคาดหวังในด้านกระบวนการให้บริการ จะแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ความคาดหวังในด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ไม่พบความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังในด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่พบความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคล และความคาดหวังในด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้ไฟฟ้า มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษาและอาชีพ

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ		รายได้	
	t-test		ANOVA		ANOVA		ANOVA		ANOVA	
	t	Sig	F	sig	F	sig	F	sig	F	sig
1. ด้านพนักงาน	0.59	0.55	1.58	0.19	4.02	0.00*	1.76	0.14	0.71	0.55
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	0.30	0.76	0.28	0.84	4.42	0.00*	2.28	0.06	0.81	0.49
3. ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	0.39	0.70	0.52	0.67	1.09	0.37	0.70	0.59	0.32	0.81
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	-1.06	0.29	0.20	0.89	2.59	0.03*	1.93	0.11	1.29	0.28
5. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้ไฟฟ้า	0.35	0.72	0.38	0.77	4.41	0.00*	2.13	0.08	1.25	0.29
ภาพรวม	0.08	0.93	0.14	0.94	4.23	0.00*	2.04	0.09	0.78	0.51

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษาทั้งในภาพรวม และรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## 7. อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### อภิปรายผล

1. ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจยังพบว่ามีความแตกต่างกันโดยความพึงพอใจยังต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน โดยเรียงลำดับในเรื่องที่ควรปรับปรุงได้แก่ (1) ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้ไฟฟ้า (2) ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และ (3) ด้านพนักงานตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธนชาติ ธนวุฒิบุรณ์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการนครหลวง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสนใจต่อการบริการด้านราคาและค่าใช้จ่ายไฟฟ้าเนื่องจากได้รับผลกระทบมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยอมรับได้ต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงและอยากให้ปรับปรุงด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ดีที่สุด เพื่อให้มีไฟฟ้าชดช้อย่น้อยที่สุด ส่วนด้านการชำระค่าไฟฟ้าต้องการให้เพิ่มวิธีการชำระเงินให้มากขึ้นให้เน้นความสะดวกและรวดเร็ว งานวิจัยของ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย สมทองที่ (2553) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการแก่ไฟฟ้าชดช้อย่น้อยที่สุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับแรกได้แก่ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากให้บริการและด้านพนักงาน และ ด้านบริการทั่วไป

2. ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษาและอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษาทั้งในภาพรวม ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องในบางส่วนกับ งานวิจัยของ สุภชัย สมทองที่ (2553) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการแก่ไฟฟ้าชดช้อย่น้อยที่สุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของสถานที่ใช้บริการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ไฟฟ้ชดช้อย่น้อยที่สุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานวิจัยของ อรุษา พ่วงอำไพ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ อาชีพ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นั้นแสดงว่า การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ได้สร้างความพึงพอใจ และสอดคล้องกับระดับความคาดหวังของผู้เข้ามารับบริการ แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจจะพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างจะนำมาซึ่งประเด็นที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงานของบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) ได้ดังนี้

1. ด้านพนักงาน ด้านที่ควรปรับปรุงในสามลำดับแรกได้แก่ จำนวนพนักงานที่จัดไว้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าเพียงพอ ความสภาพของพนักงานในการบริการ และความพร้อมของพนักงานในการบริการ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านที่ควรปรับปรุงในสามลำดับแรกได้แก่ การดำเนินการขยายเขตระบบจำหน่ายรวดเร็ว การขอไฟฟ้าพิเศษมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความเร็วในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านที่ควรปรับปรุงในสามลำดับแรกได้แก่ สถานที่จอดรถสำหรับผู้ไฟฟ้าเพียงพอ ความสะดวกและปลอดภัยในสำนักงาน และ ความสะอาดของสถานที่
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านที่ควรปรับปรุงในสามลำดับแรกได้แก่ ความถูกต้องของการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ การแยกแยะเคาน์เตอร์เฉพาะสำหรับให้บริการแต่ละประเภท และความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ
5. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านที่ควรปรับปรุงในสามลำดับแรกได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขอเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์เหมาะสม

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้กลุ่มตัวอย่างให้กว้างกว่านี้อาจเป็นภาคกลาง เป็นต้น เพื่อให้ทราบข้อมูลถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตภาคกลาง ที่หลากหลายและกว้างขวางขึ้นกว่าเดิม
2. ควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการกำหนดขั้นตอน กฎเกณฑ์ การกำหนดค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า และระยะเวลาในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากที่สุด
3. ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการเพิ่มจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมจากปัจจุบันทั้งในชุมชนและพื้นที่ห่างไกล เพื่อปัญหาการรอคิวชำระค่าไฟฟ้าและค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้านาน

## 8. เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ

จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2560 ก). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2560, แหล่งที่มา :

[https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction\\_014.aspx](https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_014.aspx)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2560 ข). กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2560,

แหล่งที่มา : <https://www.pea.co.th/en/introduction/Pages/Policy.aspx>

ศิษณุกร พรภารุวิษฐ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของ

สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนชาติ ธนวุฒิบุรณ์.(2543). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง.

โครงการการศึกษาปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต : โครงการบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยคริสเตียน.

นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์.

การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคาร

สงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2537). จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรมการพัฒนากิจการและของวิศวกรรม. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. (2560) อำเภอบ้านแพ้ว. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2560, แหล่งที่มา : <http://samutskhon.kapook.com/อำเภอบ้านแพ้ว>
- สุนิสา ไชยพิทักษ์. จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว). (สัมภาษณ์). สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤศจิกายน 2559.
- สุภชัย สมทองดี.(2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการแก่ไฟฟ้าขัดข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุรางค์ จันทร์เอม. (2540). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : เจริญรัตน์การพิมพ์.
- อรอุษา พ่วงอำไพ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาดจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การจัดการทั่วไป)กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- Kotler, E.L. and H.L. Armstrong. (2002). **Citizen evaluation and urban management: Services delivery in an era of protest**. Harper & Row. New York.
- Kotler P. (2002). **แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**. (Online). สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2560, แหล่งที่มา : <https://www.gotoknow.org/posts/492000>
- Yamane, T.(1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed..). New York : Harper and. Row Publication