

Service Quality Perception Classified by Demographic Characteristics of the Provincial Electricity Authority in Kalasin Province

Supakon Lawong¹ and Thitaree Sirimongkol²

Received	Reviewed	Revised	Accepted
18/01/2023	22/03/2022	25/03/2022	27/03/2022

Abstract

This study is a survey study. The purposes of this study were 1) to study electricity users' opinions toward service of Provincial Electricity Authority in Kalasin Province and 2) to compare service quality of Provincial Electricity Authority in Kalasin Province Classified by Demographic Characteristics and type of electricity usage. Questionnaires were used as a research instrument. The samples consisted 353 electricity users who got the service of Provincial Electricity Authority in Kalasin Province by selecting new applicants for electricity service including Convenience sampling. Statistics used in the study were mean, percentage, average, and standard deviation, t - test to test the difference of means from two samples using statistics One - way ANOVA. In one - way analysis of variance and comparison of differences, pairwise tests were performed using LSD method. The level of statistical significance was set at 0.05.

The results of the research revealed that the perceived level of service quality classified according to demographic characteristics of the Provincial Electricity Authority users in Kalasin Province was overall at a very good level in all aspects with a total mean of 4.59. When analyzing each aspect, it was found that the aspect with the highest overall average was staff's good manners and attentiveness of service and quality of equipment with the same average of 4.63, followed by the value of the price compared to the service received has an average of 4.60, the next rank is various technologies are used to increase service efficiency with an average of 4.58. Convenience and speed of service in each process had an average of 4.57. The variety of service choices or convenient to

¹ Northeastern University, Email- supakon_law@hotmail.com

² Northeastern University, Email- supakon_law@hotmail.com

contact had an average of 4.51 which is the least. And a comparison of the service quality of service quality perception classified by demographic characteristics of the Provincial Electricity Authority in Kalasin Province classified by gender, age, and education level, average monthly income and different types of electricity usage, their opinions on service quality of the Provincial Electricity Authority in Kalasin Province differed significantly at the 0.05 level.

Keywords : service quality, Provincial Electricity Authority

การรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดกาฬสินธุ์

ศุภกร ลาวงค์¹ และฐิติารีย์ ศิริมงคล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ 1. มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และประเภทการใช้ไฟฟ้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 353 คน โดยเลือกเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่เป็นหลัก รวมทั้งมีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียวและการเปรียบเทียบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD กำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านมารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงานและด้านคุณภาพของอุปกรณ์ประกอบต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อันดับถัดมาคือ ด้านมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภท

¹ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ Email- supakon_law@hotmail.com

² มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ Email- supakon_law@hotmail.com

การใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บทนำ

ไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสาร การคมนาคม การศึกษา ไฟฟ้าจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนเราให้สะดวกสบาย ไฟฟ้าเป็นตัวแปรสำคัญในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านพาณิชย์กรรม และด้านเกษตรกรรม เพิ่มผลผลิตทางเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมที่ทันสมัย ทำให้เกิดการกระจายรายได้และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันการผลิตและขายสินค้าซึ่งเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมที่สำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาวทำให้เศรษฐกิจขยายตัวมีการติดต่อสื่อสารถึงกันได้ด้วยความเร็ว ทันสถานการณ์ ดังนั้นไฟฟ้าจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อการดำรงชีวิต

ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิต และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 3 หน่วยงานคือการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงก่อตั้งขึ้นในพุทธศักราช 2503 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการพลังงานไฟฟ้า การดำรงชีวิตของประชาชนถึง 74 จังหวัด กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานบริการหน่วยหนึ่ง สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคอีสานสังกัดจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ในด้านการขอใช้ไฟฟ้าการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการบริการอื่น ๆ ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทุกประเภท จำนวนทั้งสิ้น 174,095 ราย (ฐานข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564) โดยมีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการในส่วนงานบริการต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ เฉลี่ยประมาณเดือนละ 250 รายต่อ

โดยการให้บริการบางส่วนของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ยังขาดประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ให้

.....

ความสำคัญกับการบริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างยิ่ง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และผู้มารับบริการได้รับบริการที่พึงพอใจมากที่สุด

ผู้ศึกษาสนใจศึกษาการรับรู้ระดับคุณภาพของการบริการผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้รับทราบถึงข้อมูลในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการผู้มาใช้บริการในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าของจังหวัดกาฬสินธุ์ในปัจจุบันที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้ไฟฟ้า

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีประเภทการใช้ไฟต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านระยะเวลา : 3 เดือน ช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565
2. ประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยและการสุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้า จำนวน 353 คน โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่เป็นหลักรวมทั้งมีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Anankathanakul, K. (2021) การให้บริการ คือ เป็นกิจกรรมการกระทำและเป็นการปฏิบัติเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ

Chanasimma, W. & Saengsaeng, T. (2021) การบริการ คือ พฤติกรรม กระบวนการหรือกิจกรรมของบุคคลหรือองค์การเพื่อการกระทำอันก่อให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของบุคคล การบริการ ที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ซึ่งการให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือความพอเพียง ความตรงเวลา ความเสมอภาค ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า

Raksa, W. (2022) การบริการ คือการดำเนินการ การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสะดวกสบาย ความสุข หรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการบริการได้จากปัจจัยดังนี้ สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความเอาใจใส่ (Empathy) และการให้ความมั่นใจ (Assurance) ซึ่งส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในบริการ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดค่านิยมของการบริการสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส เที่ยงตรง เสมอภาค เท่าเทียมกัน และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความพึงพอใจหรือความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ลักษณะของการบริการที่ดี

Lalee, K. et al. (2017) ลักษณะของการให้บริการที่ดีคือกระบวนการของการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปลี่ยนไปด้วยความปรารถนาดีการยิ้มแย้มเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจให้บริการแบบสมัครใจเต็มใจทำ ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการกิริยาอาการอ่อนโยนสุภาพมีความอ่อนน้อมถ่อมตนความ กระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคการให้บริการจะมี ทั้งผู้ให้และผู้รับ

Si-inmon, S. et al. (2017) ลักษณะของการบริการที่ดีหมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิด การบริการที่ดี ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเป็นการบริการที่เป็นวัตถุ หรือไม่เป็นวัตถุก็ตามผู้ให้บริการแต่ละ คน จะมีแบบวิธีการในการบริการที่แตกต่างกันทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการใน องค์กรนั้น

Phonsamrong, W. et al. (2018) ลักษณะของการให้บริการ หมายถึง การสร้าง ภาพลักษณ์และเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อมีการบริการที่ดีก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีซึ่งการบริการที่มี ประสิทธิภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีความสุขและหากผู้มาใช้บริการเกิดความ ประทับใจในการบริการจะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก

ลักษณะของการบริการที่ดีประกอบด้วยหลักการ ดังนี้

1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ
2. คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
3. ประชาชนถูกเสมอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Bamphenpian, S. (2014) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนประเภทการใช้ไฟ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

Buathon, W. (2016) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Thaloengsakdadej, C. (2021) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินแห่ง หนึ่งในจังหวัด พบว่า อายุสถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการ

ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 127,232 ราย (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2565) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวนเฉลี่ยต่อปีประมาณ 3,000 ราย ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจากการคำนวณ จะพบว่ามีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352.94 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกเฉพาะผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่เป็นหลักรวมทั้งมีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed – Form) แบบสอบถามจะมีข้อความพร้อมทั้งคำตอบมาให้เลือกแบบเลือกตอบ ผู้ตอบตอบโดยกาเครื่องหมายหรือวงกลมล้อมรอบตัวเลือกที่ต้องการหรืออาจตอบในแง่ใช่หรือไม่ใช่โดยพิจารณาจากกรอบแนวความคิดและตัวแปรต่างๆ แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปลายปิด (Closed – Form)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์คำถามปลายปิด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ ปวส.หรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 - 30,000 บาท และประเภทการใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นบ้านที่อยู่อาศัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดได้แก่ด้านมารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.63$) และด้านคุณภาพของอุปกรณ์ประกอบต่างๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.60$) ด้านมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.58$) ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.57$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี เพศอายุระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย คณะผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริการมีความคิดเห็นในด้านมารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงานและด้านคุณภาพของอุปกรณ์ประกอบต่างๆ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับด้านมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอนด้านช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อ มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอนอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมากทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีการให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี อำนวยความสะดวกในการติดต่อของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนและมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์มีความพึงพอใจ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Pimngam, K. et al. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Thaloengsakdadej, C. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ซึ่งงานวิจัยทั้งสองเรื่องเป็นงานวิจัยที่อยู่ในกลุ่มรัฐวิสาหกิจเช่นกัน และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Buathon, W. (2016) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีมีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดี

2. ด้านมารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้คำแนะนำ ที่ดี เอาใจใส่ผู้รับบริการและให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Buathon, W. (2016) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรี มีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Pimngam, K. et al. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Thaloengsakdadej, C. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาดอนหวาย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ซึ่งงานวิจัยทั้งสองเรื่องเป็นงานวิจัยที่อยู่ในกลุ่มรัฐวิสาหกิจเช่นกัน

3. ด้านคุณภาพของอุปกรณ์ประกอบต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ให้บริการมีอุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้อุปกรณ์ตรงกับหน้างานตามมาตรฐานของระบบไฟฟ้า รวมทั้งมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ทันสมัยติดตั้งให้ผู้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Buathon, W. (2016) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจอมเทียน จังหวัดชลบุรีมีผลการวิจัยอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

4. ด้านมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ทั้งนี้เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์มีการใช้แอปพลิเคชันที่ทันสมัยสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้แบบ Real time และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ที่หลากหลาย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์เข้าถึงการใช้งานที่หลากหลายรูปแบบ สะดวก รวดเร็ว

5. ด้านช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่ออยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ทั้งนี้เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทางทำให้ใช้เวลารอคิวไม่นาน และมีเบอร์ติดต่อที่ติดต่อได้ 24 ชม. (Call center) ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสะดวกในการติดต่อและเกิดความพึงพอใจ

6. ด้านความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นว่าราคาที่จ่ายไม่แพงเกิน คุ้มค่า และเป็นไปตามสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเข้าใจและยอมรับสภาวะเศรษฐกิจ และพอใจที่จะจ่ายในราคาที่กำหนด

การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการการรับรู้อัตโนมัติคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทการใช้ไฟฟ้า

1. เพศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากความแตกต่างระหว่างเพศ ทำให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มที่มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสาร มีความละเอียด รอบคอบ ช่างสังเกตมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Thaloengsakdadej, C. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม เพศของผู้ใช้บริการธนาคารที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Pimngam, K. et al. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Buathon, W. (2016) ที่ระบุว่าผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ

การบริการไม่แตกต่างกัน ในบริบทของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

2. อายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากว่าอายุของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต่างกันจะมีบุคลิกภาพ ทักษะ การแสดงออก ความเชื่อและพฤติกรรม การตอบสนองต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่างกัน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาวิจัยของ Pimngam, K. et al. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยระบุว่า อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Thaloengsakdadej, C. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามผลการวิจัยไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ Buathon, W. (2016) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการเกิดความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันเพราะการรับรู้ข่าวสารไม่เหมือนกัน แม้ว่าจะได้รับการประชาสัมพันธ์ที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Pimngam, K. et al. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสถานีรถไฟของสถานีรถไฟแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน และตรงกันข้ามกับผลการวิจัยของ Thaloengsakdadej, C. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ที่ว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้สูงย่อมอยากได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่ำ ช่องทางบริการที่สะดวก รวดเร็วกว่า หรือบางรายมีความคิดเห็นต่อบริการคือใช้ไฟฟ้าในราคาเดียวกันก็ควรได้รับการที่เท่าเทียม เสมอภาคกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Thaloengsakdadej, C. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ที่ว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Pimngam, K. et al. (2021) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ

สถานีรถไฟของสถานีรถไฟแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกัน

5. ประเภทการใช้ไฟฟ้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการที่ต่างกัน การบริการขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าใหม่ การบริการรับชำระค่าไฟฟ้า การบริการขอขยายเขตไฟฟ้า ถึงแม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์จะมีการให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่เหมือนกัน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าก็มีความคิดเห็นต่างกันตามประเภทของการใช้ไฟฟ้า และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ Buathon, W. (2016) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการให้บริการของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ควรมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น มีแอปพลิเคชันที่ทันสมัยมีเว็บไซต์ที่เข้าใช้งานได้แบบ Real time และช่องทางการติดต่อสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ที่หลากหลาย เพื่อเป็นช่องทางในการลดปัญหาการรอคิวนาน ทำให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและเกิดความพึงพอใจกับผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในมิติที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. งานวิจัยชิ้นนี้ทำการศึกษารับรู้ระดับคุณภาพการบริการของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์โดยแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในรูปแบบออนไลน์

2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาให้บริการที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกาฬสินธุ์เพื่อจะได้นำผลมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

Reference

- Anankathanakul, K. (2021). Perceptions of service recipients' practices and service quality towards registration services. Pathum Thani : Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Bamphenpian, S. (2014). *Quality of service of the Provincial Electricity Authority in Pattaya City, Chonburi Province. Master of Public Administration Thesis, Department of Public and Private Management.* Chonburi : Burapha University.
- Buathon, W. (2016). *Service quality of the Provincial Electricity Authority Office to electricity consumers in the Jomtien Provincial Electricity Authority area. Chonburi Province.* Chonburi : Burapha University.
- Chanasimma, W. & Saengsaeng, T. (2021). *Service quality that affects customer satisfaction. People who pay local taxes to Nong Na Kham Subdistrict Municipality Case study of Ban Khok Subdistrict Nong Na Kham District Khon Kaen Province Master of Business Administration Program.* Khon Kaen: Northeastern University.
- Phonsamrong, W. et al. (2018). *People's satisfaction with the services of Nong Mek Subdistrict Health Promoting Hospital, Song Hong District, Khon Kaen Province.* Nakhon Pathom : Mahamakata Rajavidyalaya University.
- Pimngam, K. et al. (2021). A Study of Railway Station Service Quality of Buriram Railway Station, Muang District, Buriram Province. *Interdisciplinary Research and Academic Journal*, 1(3) : May - June 2021. (7 – 9).
- Raksa, W. (2022). *Quality of Service Influencing Consumer Satisfaction and Value Acceptance in Choosing Dog Swimming Pool Services in Bangkok Metropolitan Region.* Bangkok : Mahidol University.
- Thaloengsakdadej, C. (2021). *Service quality of the Government Savings Bank. Don Wai Branch, Sampran District Nakhon Pathom Province.* Bangkok: Asia University.