

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่มีประโยชน์ และมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน โดยนับตั้งแต่ความจำเป็นในการใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม การใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ การให้แสงสว่างแก่ที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ สำนักงานธุรกิจบริการต่างๆ และที่สำคัญที่สุดในปัจจุบันไฟฟ้ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จะช่วยสนับสนุนในการพัฒนาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ และเพื่อฟื้นฟูสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา รวมทั้งยังเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพ คุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น ประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจจำเป็นต้องพัฒนาด้านพลังงานไฟฟ้าให้มีความเพียงพอ มีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมากมีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐจึงได้เข้ามาควบคุมให้อยู่ในรูปของ “รัฐวิสาหกิจ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2548)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการสถาปนาเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 มีภารกิจหลักในการผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ 73 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตรเทียบได้เท่ากับร้อยละ 99.4 ของพื้นที่ประเทศไทย (ประเจิด สุขแก้ว, 2543, หน้า 10) โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาคคือภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขตทำหน้าที่ควบคุมการบริหารจัดการ ของสำนักงานการไฟฟ้าต่างๆ ในสังกัด ภารกิจด้านพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากไฟฟ้าเป็นโครงการพื้นฐานของสังคม ที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การศึกษา การสาธารณสุข รวมถึงการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันจะเป็นการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า และความมั่นคงของประเทศ

ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างเด่นชัดโดยกำหนดไว้ในนโยบายของรัฐบาล เนื่องจากรัฐวิสาหกิจมีปัญหาสำคัญด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีสาเหตุเกิดจาก

การผูกขาด (monopoly) ไม่มีคู่แข่งทางการค้าโดยเฉพาะคู่แข่งที่เป็นเอกชนที่จะช่วยในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างกัน ดังนั้นทำให้ขาดแรงจูงใจในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานหรือลดต้นทุนด้านต่างๆ จากนโยบายการแปรรูปดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงต้องมีการปรับปรุงการบริหารงานเพิ่มผลประกอบการและจัดหาบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนอำนวยความสะดวกเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าประจวบกับค่าของธุรกิจเอกชนเช่นกัน รวมทั้งเพื่อรองรับแนวโน้มต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในอนาคต

วิสัยทัศน์ของผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประเจิด สุขแก้ว (2543, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน ด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทั่วประเทศ โดยมีนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคือ มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้วยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ สร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ทันสมัย ผู้รับบริการพึงพอใจ และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (อยุธยา) ภาค 3 ได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ คือ มุ่งมั่นพัฒนาบริการผู้ใช้ไฟอย่างต่อเนื่อง เพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลในงานด้านงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า การติดตั้งมิเตอร์ การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย การจดหน่วยพิมพ์บิลและเก็บเงิน ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มั่นคง และเป็นธรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกคน

จากการที่รัฐบาลมีนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจ จึงทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องปรับการบริหารงานเพื่อแข่งขันกับเอกชนให้ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อีกทั้งวิสัยทัศน์และนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่กล่าวมาข้างต้น ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง และหากว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถูกแปรรูปเป็นบริษัทแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีคู่แข่งในการให้บริการซึ่งประชาชนจะมีทางเลือกในการขอใช้ไฟมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องสูญเสียลูกค้าบางส่วน ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ในด้านบริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดลดปัญหาการร้องเรียน โดยเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลักษณะขอบเขตของงานคือ ความพึงพอใจต่อการขยายเขตระบบจำหน่าย ความพึงพอใจต่อการบริการติดตั้งมิเตอร์ ความพึงพอใจต่อการบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และความพึงพอใจต่อการจดหน่วยพิมพ์บิลเสร็จและเก็บเงิน

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยที่มีต่อผู้ใช้ไฟเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการวางแผนและการบริหารงานด้านการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย และการไฟฟ้าอื่นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ขอบเขตประชากร

1.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 15,940 ราย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 390 คนซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจากสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วน

2. ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยตัวแปรที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าที่น่าจะเป็นผลกระทบต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้กำหนดตัวแปรอิสระ (independent variables) และตัวแปรตาม (dependent variables) ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี
- 2) 20 – 29 ปี
- 3) 30 – 39 ปี
- 4) 40 – 50 ปี
- 5) สูงกว่า 50 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- 3) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา
- 4)ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 อาชีพ

- 1) นิสิต / นักศึกษา
- 2) พนักงานบริษัทเอกชน
- 3) ธุรกิจส่วนตัว / อิสระ
- 4) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 5) รับจ้างทั่วไป
- 6) อื่นๆ (ระบุ).....

2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 - 30,000 บาท
- 4) 30,001 - 40,000 บาท
- 5) สูงกว่า 40,000 บาท

2.1.6 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 500 บาท
- 2) 500 – 1,000 บาท
- 3) 1,001 – 3,000 บาท
- 4) 3,001 – 5,000 บาท
- 5) สูงกว่า 5,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดังนี้

- 2.2.1 การเข้าถึงลูกค้า (access)
- 2.2.2 การติดต่อสื่อสาร (communication)
- 2.2.3 ความสามารถ (competence)
- 2.2.4 ความสุภาพ (courtesy)
- 2.2.5 ความน่าเชื่อถือ (credibility)
- 2.2.6 ความไว้วางใจ (reliability)
- 2.2.7 การตอบสนองลูกค้า (responsiveness)
- 2.2.8 ความปลอดภัย (security)
- 2.2.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible)
- 2.2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer)

3. ขอบเขตระยะเวลา

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม 2550 จนถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2550 โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานรวม 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กฟภ. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503
2. ผู้ใช้ไฟ หมายถึง ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้จ่ายไฟให้แล้ว และมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ผู้ขอใช้ไฟ หมายถึง ผู้ยื่นขอใช้ไฟต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด
4. ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ หมายถึง ผู้ใช้ไฟที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายหรือใช้หม้อแปลงรวมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งหม้อแปลงตั้งแต่ 100 เควีเอ หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอขึ้นไป
5. เขตอุตสาหกรรม หมายถึง นิคมอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอนจัดไว้โดยเฉพาะเพื่อเป็นที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม
6. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
7. กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หมายถึง เหตุการณ์ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลามากกว่า 1 นาทีขึ้นไป
8. ระบบจำหน่าย กฟภ. หมายถึง ระบบจำหน่ายแรงสูงและแรงต่ำ ที่เป็นทรัพย์สินของ กฟภ.

9. ระบบไฟฟ้า หมายถึง ระบบจ่ายไฟและบริภัณฑ์ไฟฟ้า ตั้งแต่สถานีไฟฟ้า สายส่ง ระบบจำหน่ายแรงสูง ระบบจำหน่ายแรงต่ำหม้อแปลงไฟฟ้าในระบบจำหน่าย และอุปกรณ์ไฟฟ้าที่สำคัญเช่น รีโคลสเซอร์ และ สวิตช์คาปาซิเตอร์

10. ระบบสายส่ง หมายถึง ระบบจ่ายไฟที่ระดับแรงดัน 69,115 กิโลโวลต์

11. ระบบจำหน่าย หมายถึง ระบบจ่ายไฟที่ทำงานหน้าที่ส่งผ่านกระแสไฟฟ้า จาก สถานีไฟฟ้าของ กฟภ. ไปยังผู้ใช้ไฟ สามารถแยกได้ตามระดับแรงดันไฟฟ้า ดังนี้

11.1 ระบบจำหน่ายแรงต่ำ หมายถึง ระบบจ่ายไฟที่ระดับแรงดันไม่เกิน 400 โวลต์

11.2 ระบบจำหน่ายแรงสูง หมายถึง ระบบจ่ายไฟที่ระดับแรงดัน 22 กิโลโวลต์

12. การบำรุงรักษา หมายถึง การผสมผสานกันของการกระทำทั้งทางด้านเทคนิคและ ด้านบริหารในอันที่จะคงไว้ซึ่งสภาพของอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่จะทำงานตามที่กำหนดได้

13. มิเตอร์ หมายถึง เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าหน่วยกิโลวัตต์-ชั่วโมง

14. การขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า หมายถึง การเพิ่มระบบจำหน่ายโดยการปักเสา พาดสาย ติดตั้งหม้อแปลง ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

15. การเข้าถึงลูกค้า (access) หมายถึง การบริการที่พนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อยที่อำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ แก่ผู้ใช้ไฟที่มาขอรับบริการ

16. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมาย ระหว่างพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย กับผู้ใช้ไฟ ที่มาขอรับบริการ

17. ความสามารถ (competence) หมายถึง ความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถ ของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยที่ให้บริการกับผู้ใช้ไฟ

18. ความสุภาพ (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจและเป็นมิตรความสุภาพ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อยที่ให้บริการกับผู้ใช้ไฟ

19. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือโดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความซื่อสัตย์ อดทนมีความรับผิดชอบต่อให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อยที่ให้บริการกับผู้ใช้ไฟ

20. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอการบริการตาม คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ อย่างตรงไปตรงมา และถูกต้องที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

21. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) หมายถึง การเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการได้ทันทีของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยในการให้บริการกับผู้ใช้ไฟ

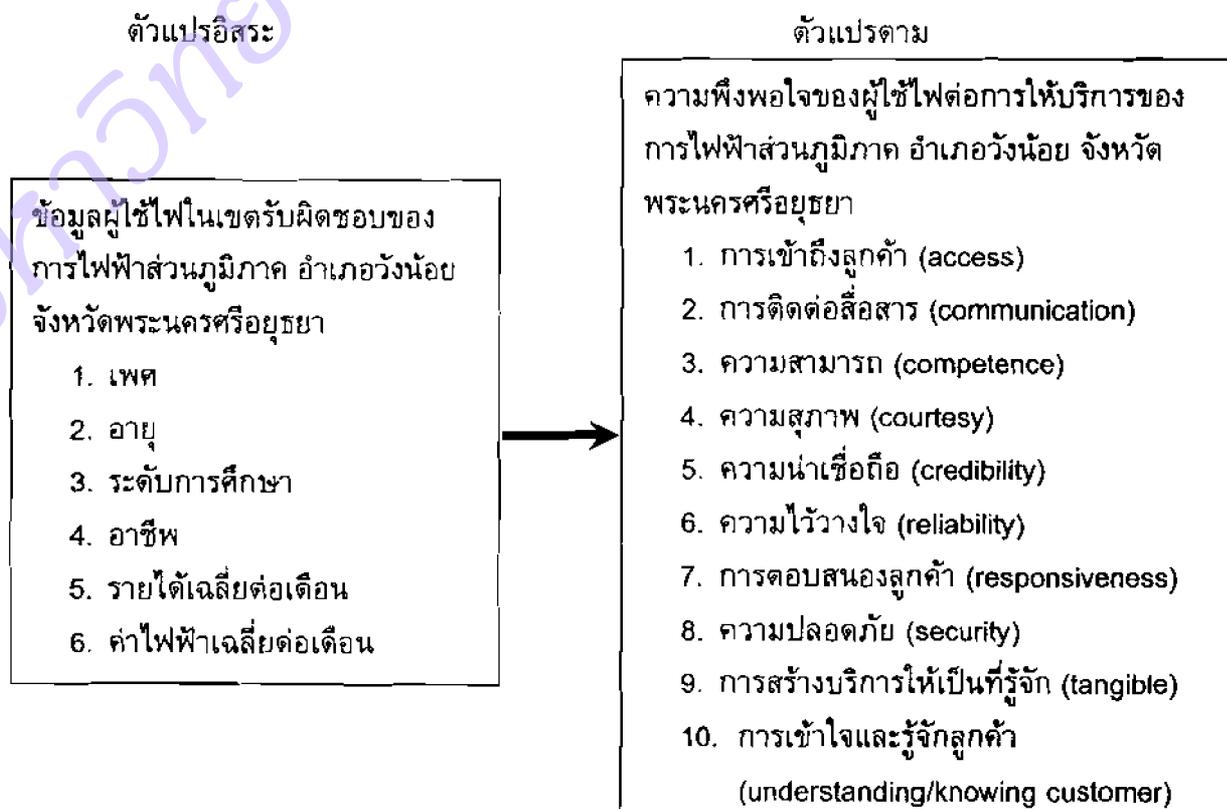
22. ความปลอดภัย (security) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง รวมถึงปัญหา และความเคลือบแคลงใดๆ ของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการ ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย

23. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) หมายถึง การทำหรือการแสดงให้เห็น ผู้รับบริการเห็น หรือรู้สึกได้ว่ากำลังได้รับบริการ การมีเครื่องมือเครื่องใช้ ในการบริการ การมี หลักฐานในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยให้เป็นที่รู้จัก

24. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowning customer) หมายถึง ความพยายามเข้าใจถึงความต้องการ และให้ความสนใจที่จะตอบสนอง กับผู้ใช้ไฟที่มารับบริการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามลักษณะ 10 ประการ ของ คุณภาพการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิตานนท์, และ องอาจ ปัทวานิช, 2541, หน้า 215) ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้ไฟที่มารับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี