

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวอรอนงค์ นรินทร์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีสถานภาพเป็นเจ้าบ้าน การศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร ใช้มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์ มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าในภาพรวมปัจจัยที่ต้องให้ความสนใจได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ปัจจัยย่อยด้านบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง) และปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ (ปัจจัยย่อยด้านพนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ด้านพนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านพนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ด้านตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน) ปัจจัยที่มีความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ในส่วนปัจจัยที่ไม่ต้องให้ความสนใจมากนักคือ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of Provincial Electricity Authority Phrao District, Chiang Mai Province

Author Miss Ornanong Nirun

Degree Master of Business Administration

Advisor Lecturer Dr. Saranya Kantabutra

ABSTRACT

The purposes of this independent study were to study the customer satisfaction towards services marketing mix of Provincial Electricity Authority Phrao District, Chiang Mai Province, Using a sample of 376 people who has households in Phrao District. This independent study uses questionnaires for collecting data, and descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean and critical analysis and satisfaction for analyzing data.

The study found that the most respondents were female, aged 41-50 years, householder status. The education levels of the most respondents were primary school degree, use meter 5 amp, working as famers with monthly income of the family was not exceeded 10,000 Baht and their electricity bill was not exceed 500 Bath a month.

According to the study regarding the service marketing mix factors, found that overall factors that need attention include product factor (Sub-factor corrected power outages in service 24 hours a day) and people factor (Sub-factors staff has the expertise to solve power outages, staff can solve the power outages problem quickly, the front desk staff answer questions and explain clearly, staff can explain the extreme electricity bill and solve the problem, and spot bill agent has a thoroughness of the work.) The factors related to importance and satisfied with the products and service are place factor and the physical evidence factor. The factor is not to focus too much are price factor and promotion factor.