

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กุมภาพันธ์ 2558

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กุมภาพันธ์ 2558

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

อรอนงค์ นีรันคร์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

..... กิตติคุณ ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ ชุติกาวิทย์)

..... อ.พ.ท
(อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร)

..... อ.พ.ท กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร)

..... วรณีย์ กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วรรณีย์ สายประเสริฐ)

23 กุมภาพันธ์ 2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมถึงการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.กิตติคุณ ชูลิกาวិทย์ อาจารย์ ดร.วรรณัย สายประเสริฐ และอาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร ในความกรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ด้านวิชาการ คำแนะนำ ตลอดจนความช่วยเหลือเพื่อให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณคุณบัวเรียว คนภู เจ้าหน้าทีประจำโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ (M.B.A.) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณนพพล พุทธศิริ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ที่อนุญาติให้ผู้ศึกษาทำการศึกษาในหัวข้อดังกล่าว และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่สนับสนุน ส่งเสริมและให้กำลังใจมาโดยตลอด และขอบคุณในความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อของพี่น้องและเพื่อน ๆ ทุกคน

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University อรอนงค์ นิรันดร
All rights reserved

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.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎี	11
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	22
3.1 ขอบเขตการศึกษา	22
3.2 วิธีการศึกษา	23
3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	25
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการจำหน่ายส่วนประสมการตลาด บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการศึกษา	65
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	72
5.3 ข้อค้นพบ	76
5.4 ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	85
ภาคผนวก ข วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสม การตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามขนาดมิเตอร์และค่าไฟฟ้า เฉลี่ยต่อเดือน	95
ภาคผนวก ค หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและเผยแพร่ผลการศึกษา	123
ประวัติผู้เขียน	125

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	26
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	26
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	27
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	27
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	28
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดมิเตอร์	28
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	29
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	29
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการตลาดบริการ ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัณฑิตด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่จบการศึกษาด้านการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	44

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาที่มีความเร่งด่วนที่ต้องการ ให้ปรับปรุงแก้ไข	62
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ	63
ตารางที่ 4.25 แสดงความคิดเห็นต่อข้อความ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใส่ใจทุกชีวิต เป็นมิตรกับประชาชน	64
ตารางที่ 4.26 แสดงความคิดเห็นต่อข้อความ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	64
ตารางที่ 5.27 แสดงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	66
ตารางที่ 5.28 แสดงการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 ด้าน	67

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 5.29 แสดงปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุดของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่เป็นรายด้าน	68
ตารางที่ 5.30 แสดงการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	69



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	16
ภาพที่ 4.2 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	34
ภาพที่ 4.3 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้านราคา	37
ภาพที่ 4.4 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย	41
ภาพที่ 4.5 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	45
ภาพที่ 4.6 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ	51
ภาพที่ 4.7 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	56
ภาพที่ 4.8 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	60



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ไฟฟ้าเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความเจริญให้กับชุมชน เมือง และมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพของประชาชน เนื่องจากไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีส่วนช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น หน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตและบริการได้มีการเติบโตเพิ่มจำนวนมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้มีความต้องการใช้พลังงาน ไฟฟ้ามากขึ้น จึงต้องมีการผลิตกระแสไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจและต้องมีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย กิจกรรมไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการที่ใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมและกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐบาลจึงเข้ามาควบคุมการดำเนินงานในรูปแบบของรัฐวิสาหกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่เลขที่ 304 หมู่ 4 ตำบลเวียง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ สังกัดการไฟฟ้าเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่หลักในการจัดหากระแสไฟฟ้าให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า งานติดตั้งมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) งานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย งานจดหน่วยพิมพ์บิลเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยมีพนักงานจำนวนทั้งหมด 15 คน จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 18,720 ราย (ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตน.1 เดือน พฤษภาคม, 2556: 2) เฉลี่ยจำนวนพนักงานต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 1:1,248 ราย จะเห็นได้ว่าพนักงาน 1 คนจะต้องให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าถึง 1,248 ราย ซึ่งการให้บริการในด้านต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวอาจติดขัด ล่าช้า เกิดความผิดพลาดด้านการให้ข้อมูล ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดผลกระทบทั้งในภาคครัวเรือน ภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร รวมถึงภาครัฐบาล ปัญหาที่เกิดขึ้นเช่น ปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าขึ้นสูง ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ระยะเวลาในการให้บริการที่ล่าช้า ทั้งในด้านการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องและการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ หม้อแปลงล่าช้า ปัญหาการถูกระงับกระแสไฟฟ้า ปัญหาการจดหน่วยกระแสไฟฟ้าผิด ปัญหาด้านการ

ให้บริการรับชำระเงินล่าช้า ปัญหาด้านการสื่อสารของพนักงานที่รับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์ที่ไม่ได้สอบถามรายละเอียดให้ชัดเจน รวมถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวต้องรับกระแสไฟฟ้าจากสถานีไฟฟ้าเชียงดาว สถานีไฟฟ้าแมริม และสถานีไฟฟ้าเวียงป่าเป้า ซึ่งมีระยะทางค่อนข้างไกลและมีต้นไม้ กิ่งไม้ที่มักจะพาด โคนสายไฟฟ้า ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายสาเหตุที่ทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (นพพล พุทธิศิริ, สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2556) จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกและเกิดความไม่พึงพอใจ

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ทำให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการในทุกๆ ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่อย่างไร เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาที่จะต้องได้รับการแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องและได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม (แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2555 – 2563, 2555: 20) ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ และส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่ดีในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประเภทที่อยู่อาศัย ที่อาศัยอยู่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานสาขาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2503 สังกัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 304 หมู่ 4 ตำบลเวียง อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือหรือกลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้สำหรับตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน รวมถึงดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเขตจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี

วิสัยทัศน์ (Vision)

Provincial Electricity Authority (PEA) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานระดับสากล ในการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2555 – 2563, 2555: 20-29)

ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ

และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยมร่วม (Core Value)

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูจิตสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

จุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goals)

1. องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & Utilization)

การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการเรื่องหน่วยไฟฟ้าที่สูญเสีย (Loss) หรือโครงการ Smart Grid ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น เหมาะสม

2. องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer – Centric Organization)

การมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer – Centric Organization) ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุด ตามหลักการพิจารณาแบบ Value Innovation ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้น การสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กรและการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

3. องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล (Growth & Ecosystem)

การเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุนและสร้างรายได้จากธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวม และเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างประโยชน์จากการ Synergy ธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่ กฟภ. ในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้น และวางบทบาทเชิงรุกของ กฟภ. ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพลังงานของประเทศอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการ

เปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงทำให้ กฟผ. สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องและได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

นโยบาย (Policy) ของ กฟผ.

1. มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรระดับสากล เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ และบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

2. มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ารวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ที่มีศักยภาพ เพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

4. ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต

5. มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

6. นำหลักการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กรควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

ภาพรวมยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Overview of PEA Organization Strategy)
กฟภ. ได้กำหนดยุทธศาสตร์องค์กร โดยมุ่งเน้นความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์องค์กรและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยแบ่งกลยุทธ์เป็น 5 ด้านตามประเภทปัจจัยผลักดันเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย

- กลยุทธ์ด้านการลงทุนและสร้าง โอกาสทางธุรกิจ
- กลยุทธ์ด้านการบริหารและจัดสรรทรัพยากร
- กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้าบริการและภาพลักษณ์
- กลยุทธ์ด้านการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
- กลยุทธ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. กลยุทธ์ด้านการลงทุนและสร้างโอกาสทางธุรกิจ

1.1 พัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ โดยเฉพาะ Green Investment รวมถึงการสร้างความสำเร็จได้เปรียบจากการ Synergy ธุรกิจต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

1.1.1 ขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ ทั้งโดยการดำเนินการเองของบริษัทในเครือและการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่ เช่น ธุรกิจบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า

1.1.2 ลงทุนเพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการประหยัดพลังงาน รวมถึงพลังงานทดแทน และพลังงานหมุนเวียน

2. กลยุทธ์ด้านการบริหารและจัดสรรทรัพยากร

2.1 ให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม

2.1.1 เพิ่มการใช้ประโยชน์สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในแง่ของการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการสร้างรายได้ใหม่ รวมถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างรัฐวิสาหกิจ และส่วนราชการ

2.1.2 พัฒนาการบริหารจัดการพัสดุทั้งในด้าน Logistics และ Supply Chain ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการ และภาพลักษณ์

3.1 มีบทบาทเชิงรุกในการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน (Green Energy) และการส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Saving)

3.1.1 พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรด้านพลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน ทั้งในด้านบุคลากรและการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการมีบทบาทในการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการเชื่อมต่อแหล่งพลังงานดังกล่าวเข้าสู่ระบบไฟฟ้า

3.2 พัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึงมีมาตรฐานความปลอดภัย

3.2.1 พัฒนาคุณภาพ (Quality) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ของระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง โดยตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

3.2.2 มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อนำไปสู่การใช้งานระบบพลังงานไฟฟ้าอย่างเต็มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการซื้อไฟฟ้า และลดความสูญเสียจากสาเหตุต่าง ๆ

3.2.3 จัดระเบียบระบบไฟฟ้า รวมถึงการมุ่งจัดทำและขับเคลื่อนแผนแม่บทระบบไฟฟ้าใต้ดินในระยะยาว

3.2.4 บริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสม พัฒนาการควบคุมภายใน และตรวจสอบภายในขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

3.3 สร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวจากการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

3.3.1 ส่งเสริมการตลาดเชิงรุก โดยเฉพาะลูกค้าในกลุ่มที่สร้างคุณค่าสูง (High Value) โดยสร้าง (Brand) และภาพลักษณ์ (Image) องค์กรอย่างต่อเนื่อง

3.3.2 พัฒนาระบบการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication: IMC) และนำกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) มาใช้กับลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว

3.4 มุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถในการส่งมอบสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรมเชิงคุณค่า (Value Innovation) และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

3.4.1 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในกระบวนการบริการลูกค้า และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และลดต้นทุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการปรับปรุงสำนักงานการไฟฟ้าเป็น Smart & Green Office

3.4.2 ปรับปรุงกระบวนการอ่านหน่วยพินช์บิลและเก็บเงิน (Meter Reading Billing and Collection) เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและกระจายการใช้ทรัพยากรในแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม รวมถึงการผสมผสานช่องทางการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในรูปแบบต่าง ๆ โดย

ให้มีความสอดคล้องกับแนวโน้มของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปและเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ กฟภ. อย่างแท้จริง

3.5 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

3.5.1 พัฒนานวัตกรรมเชิงคุณค่า (Value Innovation) เพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างครบวงจร (Service Package) เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน

4. กลยุทธ์ด้านการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

4.1 มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กร

4.1.1 ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การถ่ายโอนความรู้และประสบการณ์ (Knowledge Transfer) และการนำความรู้ไปใช้งาน (Knowledge Utilization)

4.1.2 พัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพ ความเป็นผู้นำ และสำนึกรับผิดชอบให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งไปสู่การสร้างผลผูกพันกับบุคลากรภายในองค์กร (Employee Engagement) ในระยะยาว

4.1.3 พัฒนาการวางแผนสืบต่อตำแหน่ง (Succession Planning) และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ Talent Management ของ กฟภ. รวมถึงจัดตั้งคลังสมองเพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องอายุราชการของ กฟภ. ที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำเอาศักยภาพและภูมิปัญญาของบุคลากรดังกล่าวมาใช้พัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

4.1.4 พัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจและสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์

4.1.5 ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ (Process Improvement) ให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและสอดคล้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศ เช่น การบริการลูกค้า การบริหารโครงการลงทุนและก่อสร้าง และกระบวนการเชิงบริหารและธุรการต่าง ๆ รวมถึงปรับปรุงกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน

4.2 เพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

4.2.1 พัฒนาการองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal-SEPA)

4.2.2 พัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมเพื่อรองรับ พรบ. ประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.2.3 มีมาตรการควบคุมต้นทุนที่เหมาะสม

4.2.4 ยกระดับมาตรฐานในการทำงานระหว่างหน่วยงานภายใน

5. กลยุทธ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

5.1 สร้างมาตรฐานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.1 เพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและลดประเภทการปฏิบัติงานที่เสี่ยงภัยต่อชีวิตของบุคลากรในระยะยาว

5.1.2 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยการใช้ไฟฟ้าของประชาชนและส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสู่สาธารณะ

5.2 ส่งเสริมบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่ Humanized Organization

5.2.1 พัฒนาและส่งเสริมหลักบรรษัทภิบาลกับการดำเนินกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี

5.2.2 ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมให้กับบุคลากร ลูกค้า คู่ค้า และสังคม รวมถึงการพัฒนาองค์กรตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นที่ยอมรับ

5.2.3 ส่งเสริมการใช้พลังงานไฟฟ้าในภาคคมนาคมขนส่งและสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและ โครงการกลไกการพัฒนาที่สะอาด (Clean Development Mechanism- CDM)

5.2.4 บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านไฟฟ้าแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

5.2.5 ส่งเสริมการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพสำหรับการใช้ไฟฟ้าทุกประเภทอย่างจริงจัง

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎี ฌรงทฤษฎี (2540: 39 อ้างถึงใน นคร อินทะปัด, 2550: 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงแรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานและจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 64-65) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549: 18-19) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลูกค้าจะรู้สึกถึงความพอใจต่อเมื่อรู้สึกถึงความคุ้มค่าของผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากผลิตภัณฑ์ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่เขาได้ตั้งไว้ในตอนแรก ซึ่งความคาดหวังจะเกิดจากความรู้และประสบการณ์ในอดีตของบุคคล หากผลประโยชน์เป็นไปตามที่เขาคาดหวังหรือเหนือกว่า ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และความประทับใจ (Impression) ยิ่งองค์กรทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้าและเกิดการซื้อซ้ำ ซึ่งจะส่งผลให้ผลกำไรเพิ่มขึ้น องค์กรที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น รับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า และตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงคุณภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2549: 26-27) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการตลาดเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสินค้าและบริการ หากรายได้พอใจอยู่แล้วก็ต้องทำให้มากขึ้น โดยมีแนวทางวัดดังนี้ 1. กำหนดวัตถุประสงค์ชัดเจน 2. กำหนดปัจจัยที่ใช้ชี้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม 3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัด 4. กำหนดวิธีวัดความพึงพอใจ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546: 44-45) กล่าวว่าความพอใจของผู้ซื้อหลังจากที่ได้ซื้อของมาขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสินค้าหรือสิ่งเสนอขาย โดยปกติความพอใจคือความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของเขา จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งความคาดหวังนี้อาจได้รับจากแหล่งข่าวหลายแหล่ง รวมทั้งโฆษณา คำพูดจากญาติหรือเพื่อน ประสบการณ์ในอดีต ความพอใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความซื่อสัตย์ต่อตราชื้อของลูกค้าที่มีความพึงพอใจมักมีแนวโน้มที่จะทำการซื้อซ้ำและกลายเป็นลูกค้าที่ดีมากกว่าลูกค้าที่มีความไม่พึงพอใจ

อำนาจ วีระวนิช (2551: 193-194) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับความภักดีที่ลูกค้ามีต่อกิจการ โดยองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของความพึงพอใจประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า การบริการสนับสนุนทั่วไป กระบวนการชดเชยเมื่อลูกค้าได้รับสิ่งไม่พึงประสงค์ และการบริการพิเศษที่ดีเลิศที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดูเหมือนราวกับว่าทำขึ้นเป็นพิเศษตามความประสงค์ของลูกค้า อย่างไรก็ตามสิ่งที่กิจการควรระลึกถึงอยู่เสมอคือความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกิจการไม่ใช่สิ่งที่คงอยู่ตลอดไป ความพึงพอใจเป็นเพียงสถานะหนึ่งที่เกิดขึ้นและมีอายุอย่างจำกัด เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นกิจการจะต้องรู้จักวิธีการจัดการกับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

Kotler และ Keller (Kotler and Keller 2009: 164) ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบ หรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือ การปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าปฏิบัติงานได้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า หรือการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือปีติยินดี

Maynard W. Shelly (1975 อ้างถึงใน รุ่งฉัตร รัชมิ โกเมน, 2544: 4) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านบวกอื่นๆ โดยความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาตามความหมาย “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ 2551: 65)

แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการวัดความพึงพอใจ

Howard และ Sheth (Howard and Sheth, 1969 อ้างถึงใน ชัยพร ภัทรวาริกุล, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการตรวจสอบทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มีทั้งทางบวกและทางลบ โดยใช้เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจได้หลายวิธี ได้แก่

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นการใช้แบบสอบถามที่มีคำอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบออกมาเป็นแบบแผนเดียวกัน วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุดในการวัดความพึงพอใจ มาตรฐานที่นิยมและใช้อยู่ในปัจจุบันคือ มาตรฐานส่วนประมาณค่า ซึ่งประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงความพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง มีระดับความรู้สึก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และสามารถนำคะแนนมาวิเคราะห์ได้ว่า มีความพึงพอใจด้านใดสูงและด้านใดต่ำ โดยใช้วิธีทางสถิติ

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้ วิธีนี้จะต้องใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ต้องฝึกผู้สัมภาษณ์ให้มีความเชี่ยวชาญ และทำการสัมภาษณ์โดยปราศจากอคติจากผู้สัมภาษณ์ และหากใช้การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้จะต้องใช้ค่าใช้จ่ายมาก

3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

Kotler (Kotler, 2003 อ้างถึงใน รุ่งฉัตร รัศมิโกเมน 2554: 5-6) ได้กล่าวถึงวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถทำได้โดย

1) ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Customer and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานขององค์กร ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ธุรกิจที่นิยมใช้ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ซึ่งจะมีกล่องสำหรับรับความคิดเห็นจากลูกค้า

2) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction System) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งคิดว่าวิธีแรกที่มีกพบปัญหาว่าลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากผู้ขายรายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้า เครื่องมือที่นิยมใช้มากคือ การวิจัยตลาด วิธีนี้จะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีดังนี้ (1) การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating Customer Satisfaction) ที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยผลของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง (2) การถามว่าลูกค้าได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร (3) การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และ

เสนอแนะประเด็นต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหาที่เรียกว่า “การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า (Problem Analysis)” (4) เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆและการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่า เป็นการให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Product Performance Rating) วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึง จุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ (5) เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า (Repurchase Intention)

3) การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย (Ghost Shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่งพร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท

4) การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น เช่น บริษัท IBM ได้ใช้กลยุทธ์นี้เพื่อทราบถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction System) ของคอตเลอร์ (Kotler, 2003 อ้างถึงใน รุ่งฉัตร รัศมิโกเมน 2554: 5) ด้วยเทคนิคการให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating Customer Satisfaction) ในผลิตภัณฑ์หรือบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความความพึงพอใจได้นำกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (Martilla and James, 1977 : อ้างถึงใน สุจิตต์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, 2550) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis: IPA) เรียกย่อ ๆ ว่า IPA สรุปได้ดังนี้

IPA เป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับและพึงพอใจในตัวสินค้าของผู้บริโภคในการตลาดลักษณะเฉพาะรูปแบบต่างๆ เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ได้ง่ายสำหรับการประเมินหรือวัดผลในคุณลักษณะผลประกอบการและความสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการ หรืออีกนัยหนึ่งสิ่งนี้ก็คือความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการตามที่ต้องการ

IPA มีข้อได้เปรียบในการประเมินผลการยอมรับของผู้บริโภคในโปรแกรมทางการตลาด เป็นการประเมินที่มีต้นทุนต่ำ มีเทคนิคการประเมินที่เข้าใจง่ายและให้ข้อมูลที่ในเชิงลึกที่สำคัญในแง่ของส่วนประสมการตลาดกับกิจการ กิจการสามารถมุ่งความสนใจไปยังส่วนที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือระบุพื้นที่ที่อาจใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็น การนำเสนอผลการประเมิน IPA ในรูปกราฟ ทำให้สามารถแปลผล จัดการข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจมากขึ้น ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ใน

การวางกลยุทธ์และตัดสินใจด้านการตลาดได้ดียิ่งขึ้น ภายในกราฟแท่งด้านแกน x และแกน y โดยจะใช้ค่ากลางของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นจุดตัดกึ่งกลางของกราฟ ลักษณะที่น่าสนใจของ IPA คือ ผลที่ได้ถูกแบ่งออกเป็น 4 Quadrants โดยวางความสำคัญบนแกน y และความพึงพอใจบนแกน x ประกอบไปด้วย Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง คุณลักษณะที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง คุณลักษณะที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งขององค์กรและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง Quadrants C (Low Priority) หมายถึง คุณลักษณะที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อองค์กร ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า (ถึงอย่างไรก็ตามองค์กรควรรักษาระดับคุณภาพของสินค้าและบริการให้อยู่ในระดับนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง) ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้า (Product) และบริการ (Service) ที่ธุรกิจพัฒนาและผลิตขึ้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าและบริการนั้นมีทั้งสิ่งที่จับต้องได้เช่น พัดลม โต๊ะ ฯลฯ และไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การตัดผม สายการบิน บิน ดารา นักร้อง ฯลฯ ผลิตภัณฑ์ยังรวมไปถึงตราสินค้า (Brand) การบรรจุหีบห่อ (Packaging) การรับประกัน (Guarantee) คุณภาพผลิตภัณฑ์ (Quality)

2) ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้กับผู้ขายเพื่อให้ได้รับสินค้าและบริการ โดยธุรกิจต้องกำหนดราคาให้อยู่ในระดับที่ลูกค้าสามารถซื้อได้ การกำหนดราคานั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับที่ธุรกิจยังมีกำไรและลูกค้าซื้อได้

3) การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มีความสะดวกสบายสูงสุด ด้วยการนำสินค้าและบริการไปส่งมอบให้กับลูกค้าในเวลาที่ต้องการ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะของสินค้า พฤติกรรมของลูกค้า สถานที่ที่ตั้งของธุรกิจและที่ตั้งของลูกค้า โดยธุรกิจจะต้องออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการช่องทางการตลาดให้เหมาะสมกับตัวสินค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การกำหนดแนวทางในการสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ราคา และข้อมูลอื่นๆ ของสินค้าและบริการ โดยมุ่งหมายให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย เพื่อชักจูงทัศนคติและพฤติกรรมซื้อ การส่งเสริมทางการตลาดอาจทำได้ 5 แบบซึ่งเรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) หรือส่วนประสมในการติดต่อสื่อสาร (Communication Mix)

4.1) การโฆษณา (Advertising) เป็นการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าเป้าหมายโดยธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อหรือจ้างจบบนพื้นที่โฆษณา เช่น การโฆษณาสินค้าออกใหม่ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา เป็นต้น

4.2) การตลาดทางตรง (Direct Marketing) รูปแบบของการใช้สื่อหรือเครื่องมือต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ จดหมาย เป็นต้น

4.3) การขายโดยใช้บุคคล (Personal Selling) เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายและลูกค้าที่มีอำนาจซื้อ ซึ่งเป็นการขายโดยใช้พนักงานขาย

4.4) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นรูปแบบของวิธีการเพื่อเพิ่มยอดขายของกลุ่มธุรกิจในระยะสั้น เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการโดยการลด แลก แจก แถม

4.5) การประชาสัมพันธ์และการพิมพ์เผยแพร่ (Public Relations) รูปแบบของการบอกข่าวและแจ้งข่าวแก่สาธารณชนต่อกิจกรรมที่ธุรกิจดำเนินการ เช่น การเขียนข่าวของสื่อมวลชน การแจกแผ่นพับโฆษณาแนะนำสินค้าใหม่

แนวคิดในปัจจุบันเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด ได้มีนักวิชาการประยุกต์แนวคิด และทฤษฎีให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคมากขึ้น เป็นการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication-IMC) ด้วยการใช้เครื่องมือทั้ง 5 อย่างประสมประสานกันตาม กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและงบประมาณของธุรกิจ

5) บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) หมายถึง การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพด้วย บุคลากรของธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การพัฒนาและฝึกอบรม รวมไปถึงการจูงใจและ ปลุกฝังลักษณะที่จำเป็นต่อการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ได้แก่ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า วิธีการเข้าทักทายหรือต้อนรับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ พนักงานนับว่าเป็นส่วนหนึ่งในทรัพยากรการตลาดที่มีค่าของธุรกิจ เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขัน ทางธุรกิจเกี่ยวข้องกับความเร็วและความมีประสิทธิภาพในการรับรู้ จับทิศทาง การให้คุณค่าและความ ต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้อย่างดี และพนักงานเป็นผู้ที่ลูกค้าพบเป็นอันดับแรก หลังจากเข้ามาติดต่อในบริเวณสำนักงานหรือบริเวณที่ให้บริการ ดังนั้นลูกค้าจะรับรู้และเข้าใจถึง ภาพลักษณ์ของธุรกิจจากบุคลิกของพนักงานเป็นอันดับแรก ธุรกิจจึงต้องมีการพัฒนาฝึกอบรม พนักงานให้มีบุคลิกภาพที่ดี

6) กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้ รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) มีการวางระบบและออกแบบ กระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี มีขั้นตอนที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากที่สุด ลดขั้นตอนที่ ทำให้ลูกค้ารอนาน จัดระบบการไหลของงานบริการให้มีอุปสรรคน้อยที่สุด กลยุทธ์ที่สำคัญคือ เวลา และประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้นกระบวนการของการบริการที่ดี จึงควรมีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพในการส่งมอบ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติตั้งแต่ขั้นตอนการติดต่อสอบถามการบริการ การเจรจาและการตกลง การบริการเมื่อมีคำสั่งซื้อ รวมถึงการบริการหลังการขาย

7) ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งต่างๆในสำนักงาน (Physical Evidence) หมายถึง การออกแบบ วางผังสำนักงาน อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในสำนักงาน การจัดวางโต๊ะทำงาน เฟอร์นิเจอร์ภายในสำนักงาน อุปกรณ์อื่นๆ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน เพราะในปัจจุบันการสร้างตรา สินค้าหรือภาพลักษณ์ของธุรกิจไม่ได้อยู่ที่การสื่อสารการตลาดแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมไปถึง อาคารสำนักงานที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่แข็งแกร่งของธุรกิจ โดยมุมมองนี้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะ รับรู้และเข้าใจภาพลักษณ์การให้บริการของธุรกิจจากสิ่งเหล่านี้ เนื่องจากเมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อกับ ธุรกิจลูกค้าจะมองไปรอบๆ ตัวธุรกิจใดมีการตกแต่งสถานที่ได้อย่างเหมาะสมจะทำให้ลูกค้าเกิดความ มั่นใจมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันได้มีการใช้บริษัทภายนอก (Outsource) มารับช่วงการบริการมากขึ้น เนื่องจากช่วยลดปัญหาการว่าจ้างพนักงานลง ซึ่งจะทำให้ลดต้นทุนทางด้านเงินเดือน โบนัส และ

สวัสดิการอื่นๆ อีกทั้งบริษัทภายนอกยังมีความเชี่ยวชาญชำนาญเฉพาะด้าน เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย แม่บ้านทำความสะอาด เป็นต้น (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2549: 26-27)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

นคร อินทะปัด (2550) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะกา จังหวัดลำปาง โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดของ 필ลิป คอตเลอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเลือกตัวอย่าง 305 ราย โดยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท การศึกษาระดับประถมศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลางในด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจมากสำหรับคุณภาพของการจ่ายกระแสไฟฟ้า แต่มีความพึงพอใจในคุณภาพอุปกรณ์ ความมั่นคงปลอดภัย ความเที่ยงตรงของเครื่องวัดกระแสไฟฟ้าและการปฏิบัติงานของหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าในระดับปานกลาง ด้านราคา มีความพึงพอใจมากสำหรับอัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟใหม่ แต่มีความพึงพอใจในค่ากระแสไฟฟ้า ค่าขยายเขตระบบจำหน่าย ค่าปรับกรณีผิดสัญญา ค่าเสียหายกรณีที่ทำให้ทรัพย์สินของการไฟฟ้าเสียหายในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกด้าน คือ การประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งดับไฟฟ้า การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า การพบปะเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่และรายสำคัญ และการช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกด้าน คือ การให้บริการของพนักงานในสำนักงาน บุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการในสำนักงาน ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในสำนักงาน มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ความสะดวกในการรับชำระเงิน ความสะดวกในการขอคำแนะนำ ความสะดวกในการแจ้งข่าวกระแสไฟฟ้า และความสะดวกในการเดินทางมาสำนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับการขอใช้ไฟฟ้า การขอเลิกใช้ไฟฟ้า การขอย้ายหรือขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ แต่มีความพึงพอใจในการขอขยายเขตระบบจำหน่ายเพิ่มเติมและขั้นตอนการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในระดับปานกลาง ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งต่างๆในสำนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับความสะอาดของอาคารสำนักงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาติดต่อ โดยมีข้อเสนอแนะคือ ควรมีแผนการซ่อมดับไฟเพื่อเตรียมความ

พร้อมในกรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องจริง ควรมีการเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้ตรงกับวงเงินเดือนที่
ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ และควรมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

วัชรินทร์ เตชะเสถียร (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการ
ประปาปทุมธานี-รังสิต โดยใช้แนวคิดของความพึงพอใจและแนวคิดคุณภาพบริการ เครื่องมือที่ใช้
ในการศึกษาคือแบบสอบถาม เลือกตัวอย่าง 400 ราย โดยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงาน
บริษัท มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี มี
ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา 1-5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 10,001-20,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการใช้
น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 201-500 บาท พบว่า ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก มี
ความพึงพอใจมากในเรื่อง ความสะอาด สี การมีน้ำประปาใช้อย่างเพียงพอ แต่มีความพึงพอใจใน
เรื่อง กลิ่น รส ความแรงของน้ำประปาเพียงพอต่อการใช้ในระดัปานกลาง ด้านการให้บริการมีความ
พึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลาง มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องการแก้ไขน้ำประปาไม่ไหล การซ่อม
ท่อแตก-ท่อรั่ว การรับเรื่องร้องเรียนของพนักงาน แต่มีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อขออนุญาตใช้
น้ำ ประปา และการจ่ายค่าน้ำประปาในระดับมาก ด้านราคาและค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับ
ปานกลาง มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่างๆ แต่มีความพึงพอใจใน
เรื่องค่าน้ำประปาในระดับมาก ด้านสถานที่ให้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก มีความพึงพอใจ
มากในเรื่องสภาพภายในสำนักงาน สถานที่จอดรถ แต่มีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการ
เดินทางไปติดต่อและสภาพภายนอกสำนักงานในระดับปานกลาง ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึง
พอใจเฉลี่ยระดับมาก ในเรื่องอัธยาศัยไมตรีความเอาใจใส่ ความสุภาพอ่อนน้อมและมารยาทในการ
ให้บริการ ความรวดเร็วและกระตือรือร้น การแต่งกายและบุคลิกภาพ และความถูกต้องในการ
ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลาง ในเรื่องการทำข้อมูลข่าวสาร
ประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้เกี่ยวกับน้ำประปาแก่ประชาชน และการส่งเสริมให้คนประหยัดน้ำและ
รู้คุณค่าของน้ำ

จิระศักดิ์ เญยวิจิตร (2543) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ
สำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดของความพึงพอใจ แนวคิดของบริการ
แนวคิดของส่วนประสมการตลาดงานบริการและแนวคิดในด้านกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการ
ธุรกิจบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม เลือกตัวอย่าง 350 ราย โดยวิธีการเลือกตัว
อย่างตามสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่ตั้งบ้านพักในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีจำนวน
สมาชิกในครอบครัว 4 คน มีลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ใช้น้ำประปาเป็นระยะเวลา
1-5 ปี มีลักษณะการใช้น้ำประปาเพื่ออาบน้ำและซักล้าง มีระดับการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. ประกอบ

อาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 10,001-20,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100-500 บาท พบว่า ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปามีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก มีความพึงพอใจมากในเรื่องความสะอาด ความใสของน้ำประปา กลิ่น ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา แรงดันน้ำประปา ด้านราคา มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับน้อย มีความพึงพอใจน้อยในเรื่องอัตราค่าน้ำประปา ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ และค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก มีความพึงพอใจมากสำหรับสถานที่จอดรถเพียงพอและสถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน แต่มีความพึงพอใจในเรื่องทำเลที่ตั้งของสำนักงานไปมาสะดวกในระดับน้อย ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับน้อย ในเรื่องการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว การแก้ไขแรงดันน้ำ การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ แต่มีความพึงพอใจในเรื่องการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำในระดับมาก ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก มีความพึงพอใจมากในเรื่องการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำที่บ้าน และการประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก และด้านการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับมาก ในปัจจัยย่อยดังนี้ ด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน ด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน ด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา ด้านมนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ด้านความเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ ด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ ด้านการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบไปด้วย การศึกษาถึงระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามแนวคิดของ Kotler

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 18,720 ราย (ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต น.1 เดือนพฤษภาคม, 2556: 2)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 376 ราย โดยการอ้างอิงจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่าง ของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan (การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 51) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ ± 5 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 18,720 ราย โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยเก็บแบบสอบถามตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่เคาเตอร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 376 ราย ระหว่างวันที่ 15 กันยายน 2557 ถึงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2557

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ขนาดมิเตอร์ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญ/ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ผลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญดังนี้ (เกียรติพงษ์ มูลโพธิ์, 2555: 14)

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	แปลผล
4.50 - 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความสำคัญมาก
2.50 - 3.49	มีความสำคัญปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความสำคัญน้อย
1.00 - 1.49	มีความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 74-75)

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แปลผล
4.50 - 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ โดยใช้การวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ (Importance-Performance Analysis: IPA) (Martilla & James, 1977 อ้างถึงในเกียรติพงษ์ มูลโพธิ์, 2555: 15) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่จะถูกแบ่งออกเป็น 4 Quadrants โดยวางความสำคัญบนแกน y และความพึงพอใจบนแกน x ในการศึกษานี้จะใช้ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการศึกษามาเป็นจุดกึ่งกลาง โดยจุดตัดแกน x อยู่ที่ 3.32 และจุดตัดแกน y อยู่ที่ 3.68

3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาคือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสถานที่ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2557 – กุมภาพันธ์ 2558 และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามอยู่ในช่วงเดือน กันยายน 2557 – พฤศจิกายน 2557



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	153	40.69
หญิง	223	59.31
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.31 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 40.69

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	20	5.32
21 - 30 ปี	35	9.31
31 - 40 ปี	121	32.18
41 - 50 ปี	127	33.78
51 - 60 ปี	55	14.63
61 ปีขึ้นไป	18	4.78
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 - 50 ปีมากที่สุด ร้อยละ 33.78 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 32.18 อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 14.63 อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 9.31 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 5.32 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าบ้าน	178	47.34
คู่สมรส	80	21.28
บุตร/ธิดา	36	9.57
ผู้อาศัย	82	21.81
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นเจ้าบ้านมากที่สุด ร้อยละ 47.34 รองลงมา ได้แก่ ผู้อาศัย ร้อยละ 21.81 คู่สมรส ร้อยละ 21.28 และบุตร/ธิดา ร้อยละ 9.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	133	35.37
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	14.63
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	89	23.67
อนุปริญญา/ปวส.	24	6.38
ปริญญาตรี	68	18.09
ปริญญาโท	7	1.86
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 35.37 รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 23.67 ปริญญาตรี ร้อยละ 18.09 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 14.63 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 6.38 และปริญญาโท ร้อยละ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	19	5.05
ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	51	13.56
พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	11	2.93
รับจ้างทั่วไป	97	25.80
ค้าขาย	78	20.74
เกษตรกร	103	27.39
อื่นๆ	17	4.53
รวม	376	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (7 คน) นักเรียน (7 คน) ช่างซ่อมรถ (1 คน) อาสาสมัคร (1 คน) ข้าราชการบำนาญ (1 คน)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 27.39 รองลงมา ได้แก่ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.80 ค้าขาย ร้อยละ 20.74 ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 13.56 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 5.05 อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 4.53 และพนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดมิเตอร์

ขนาดมิเตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มิเตอร์ 5 แอมป์	222	59.04
มิเตอร์ 15 แอมป์	154	40.96
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์ ร้อยละ 59.04 และมิเตอร์ขนาด 15 แอมป์ ร้อยละ 40.96

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	184	48.94
10,001 – 20,000 บาท	94	25.00
20,001 – 30,000 บาท	60	15.95
30,001 – 40,000 บาท	20	5.32
40,001 – 50,000 บาท	12	3.19
มากกว่า 50,000 บาท	9	1.60
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.94 รองลงมาได้แก่ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ร้อยละ 25.00 รายได้เฉลี่ยของครัวต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 15.95 รายได้เฉลี่ยของครัวต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 5.32 รายได้เฉลี่ยของครัวต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 3.19 และรายได้เฉลี่ยของครัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	190	50.53
501 – 1,000 บาท	92	24.47
1,001 – 1,500 บาท	39	10.37
1,501 – 2,000 บาท	21	5.59
2,001 – 2,500 บาท	24	6.38
มากกว่า 2,500 บาท	10	2.66
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 50.53 รองลงมา ได้แก่ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 501-1,000 บาท ร้อยละ 24.47 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-1,500 บาท ร้อยละ 10.37 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-2,500 บาท ร้อยละ 6.38 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501-2,000 บาท ร้อยละ 5.59 และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,500 บาท ร้อยละ 2.66 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน	94 (25.0)	96 (25.53)	131 (34.84)	44 (11.70)	1 (2.93)	3.58 (มาก)	6
ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ	98 (26.06)	133 (35.37)	125 (33.24)	16 (4.26)	4 (1.07)	3.81 (มาก)	1
ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า	91 (24.53)	117 (31.54)	129 (34.77)	30 (8.09)	4 (1.07)	3.70 (มาก)	2
การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น การเพิ่ม ขั้ว ลดขนาดมิเตอร์ การตรวจสอบมิเตอร์ การตรวจสอบระบบไฟฟ้า การขยายเขตระบบจำหน่าย	78 (20.74)	123 (32.71)	147 (39.10)	24 (6.38)	4 (1.07)	3.66 (มาก)	4
บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง	114 (30.32)	103 (27.39)	101 (26.86)	40 (10.64)	18 (4.79)	3.68 (มาก)	3
บริการแจ้งเตือนก่อนงจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ	88 (23.40)	139 (36.97)	103 (27.39)	22 (5.85)	24 (6.39)	3.65 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์						3.68 (มาก)	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา คือ ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.68) การให้บริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.66) บริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.65) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน (ค่าเฉลี่ย 5.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

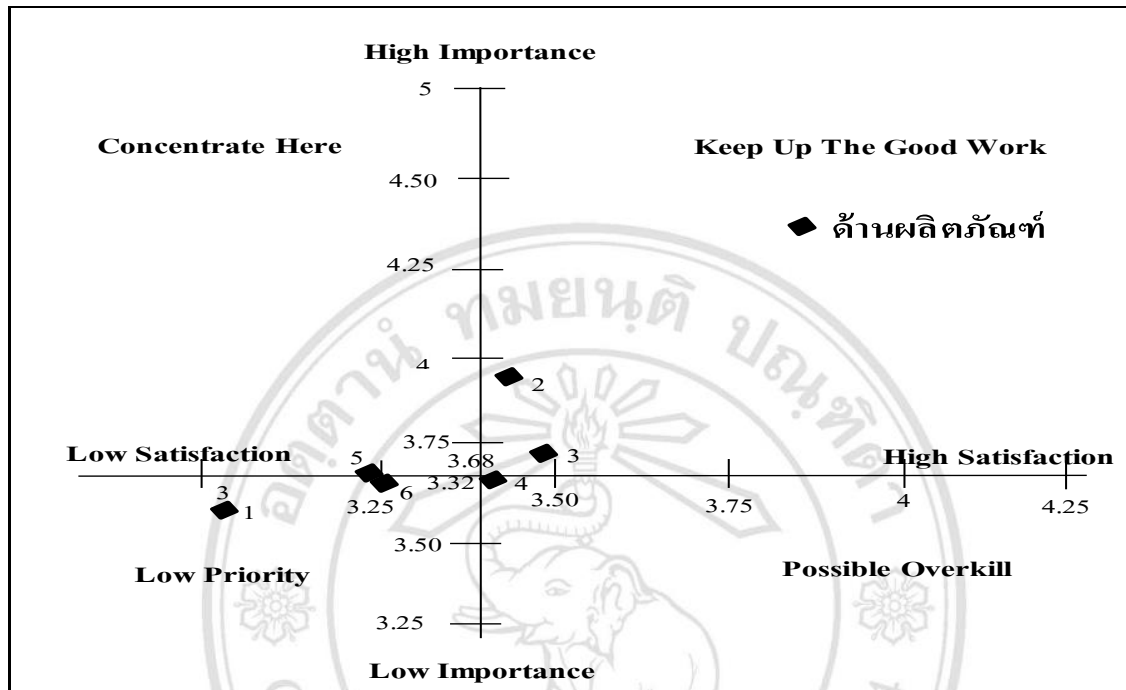
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน	14 (3.72)	107 (28.46)	161 (42.82)	69 (18.35)	25 (6.65)	3.04 (ปานกลาง)	6
ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ	30 (7.98)	136 (36.17)	172 (45.75)	31 (8.24)	7 (1.86)	3.40 (ปานกลาง)	2
ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า	38 (10.24)	150 (40.43)	145 (39.08)	32 (8.63)	6 (1.62)	3.49 (ปานกลาง)	1
การให้บริการมีความหลากหลาย	30 (7.98)	133 (35.37)	163 (43.35)	43 (11.44)	7 (1.86)	3.36 (ปานกลาง)	3

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตลอด 24 ชั่วโมง	32 (8.51)	123 (32.71)	143 (38.03)	53 (14.10)	25 (6.65)	3.22 (ปานกลาง)	5	
บริการแจ้งเตือนก่อนงคจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ	33 (8.77)	117 (31.12)	164 (43.62)	34 (9.04)	28 (7.45)	3.25 (ปานกลาง)	4	
ค่าเฉลี่ยรวมด้านผลิตภัณฑ์						3.29 (ปานกลาง)		

จากตารางที่ 4.10 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การให้บริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.36) บริการแจ้งเตือนก่อนงคจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.25) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.22) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจได้ดังนี้



ภาพที่ 4.2 วิเคราะห์ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.2 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 5) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 2) ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ และปัจจัยย่อยที่ 3) ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน และปัจจัยย่อยที่ 6) บริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน

ระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 4) การให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม	70 (18.67)	134 (35.73)	134 (35.73)	30 (8.00)	7 (1.87)	3.61 (มาก)	1
อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม	50 (13.33)	126 (33.60)	158 (42.13)	31 (8.27)	10 (2.67)	3.47 (ปานกลาง)	3
อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม เช่น ค่าติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ค่าเพิ่ม/ลด/ย้ายมิเตอร์ ค่ามิเตอร์ชำรุด ค่าขยายเขตระบบจำหน่าย	60 (15.96)	104 (27.66)	167 (44.41)	29 (7.71)	16 (4.26)	3.43 (ปานกลาง)	4
ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ที่ใช้ไฟมีความเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมต่อกลับมิเตอร์กรณีชำระค่าไฟฟ้าล่าช้า	49 (13.07)	137 (36.53)	149 (39.73)	24 (6.40)	16 (4.27)	3.48 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวมด้านราคา						3.49 (ปานกลาง)	

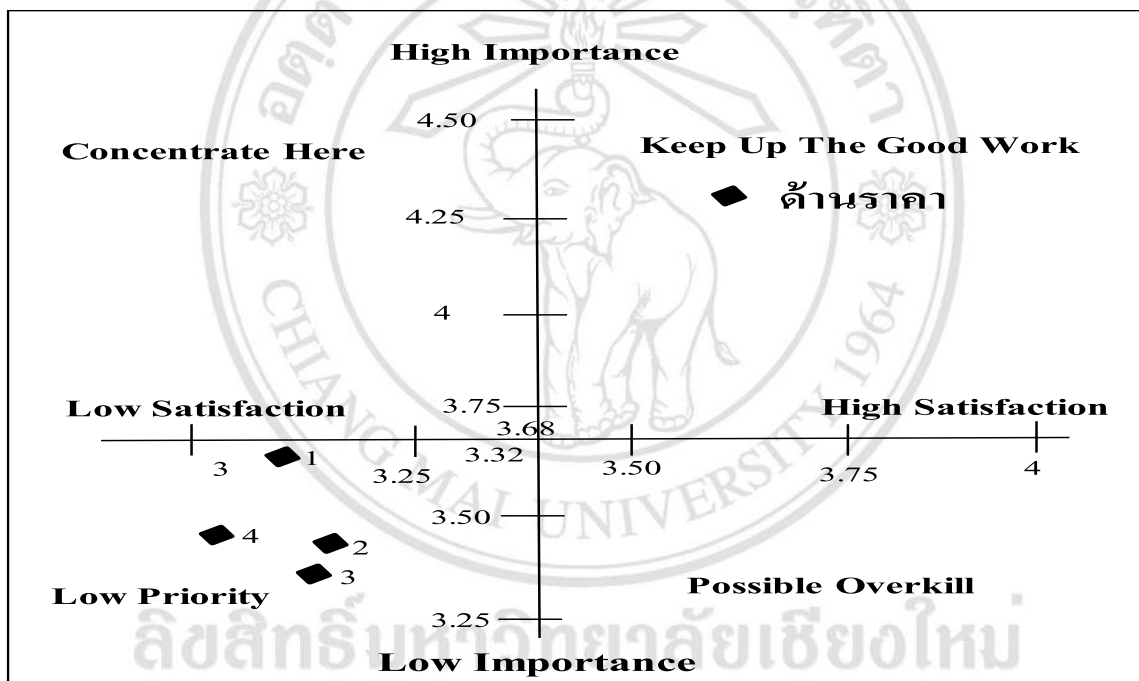
จากตารางที่ 4.11 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากและระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมาก คือ อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปานกลาง คือ ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้ไฟมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา คือ อัตราเงินประกันการใช้ไฟมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และอัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม	17 (4.54)	89 (23.73)	203 (54.13)	48 (12.80)	18 (4.80)	3.10 (ปานกลาง)	2	
อัตราเงินประกันการใช้ไฟมีความเหมาะสม	18 (4.80)	94 (25.07)	202 (53.87)	47 (12.53)	14 (3.73)	3.15 (ปานกลาง)	1	
อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม	23 (6.12)	73 (19.41)	216 (57.45)	45 (11.97)	19 (5.05)	3.10 (ปานกลาง)	2	
ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้ไฟมีความเหมาะสม	18 (4.79)	91 (24.20)	192 (51.06)	49 (13.03)	26 (6.92)	3.07 (ปานกลาง)	3	
ค่าเฉลี่ยรวมด้านราคา						3.10 (ปานกลาง)		

จากตารางที่ 4.12 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านราคาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในมากที่สุดคือ อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.15) รองลงมา คือ อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.10) อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.10) ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้น้ำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจได้ดังนี้



ภาพที่ 4.3 วิเคราะห์ปัจจัยย่อยด้านราคา โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.3 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านราคาทั้ง 4 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) อัตราค่ากระแส ไฟฟ้ามีความเหมาะสม 2) อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม 3) อัตราค่าธรรมเนียมอื่น ๆ มีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 4) ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้น้ำมีความเหมาะสม อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้ รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน	91 (24.20)	151 (40.16)	101 (26.86)	24 (6.39)	9 (2.39)	3.77 (มาก)	6
สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	101 (26.86)	143 (38.03)	105 (27.93)	17 (4.52)	10 (2.66)	3.82 (มาก)	3
เคาน์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถาม รับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ	78 (20.74)	146 (38.83)	109 (28.99)	32 (8.51)	11 (2.93)	3.66 (มาก)	8
ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ	88 (23.47)	169 (45.07)	90 (24.00)	16 (4.26)	12 (3.20)	3.81 (มาก)	4
ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม	104 (27.66)	162 (43.09)	83 (22.07)	17 (4.52)	10 (2.66)	3.89 (มาก)	2
ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต สังกมออนไลน์	115 (30.58)	152 (40.42)	85 (22.61)	18 (4.79)	6 (1.60)	3.94 (มาก)	1
ช่องทางกรรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง	118 (31.38)	110 (29.26)	114 (30.32)	24 (6.38)	10 (2.66)	3.80 (มาก)	5
การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว	87 (23.14)	115 (30.59)	144 (38.30)	24 (6.37)	6 (1.60)	3.67 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการจัดจำหน่าย						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

สำคัญต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา คือ ระยะเวลาเปิด-ปิด การให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) สำนักงานการ ไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ช่องทางการชำระค่าไฟฟ้ามีความ สะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 3.8) ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.80) สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77) การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเจ้าหน้าที่ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการ ตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม

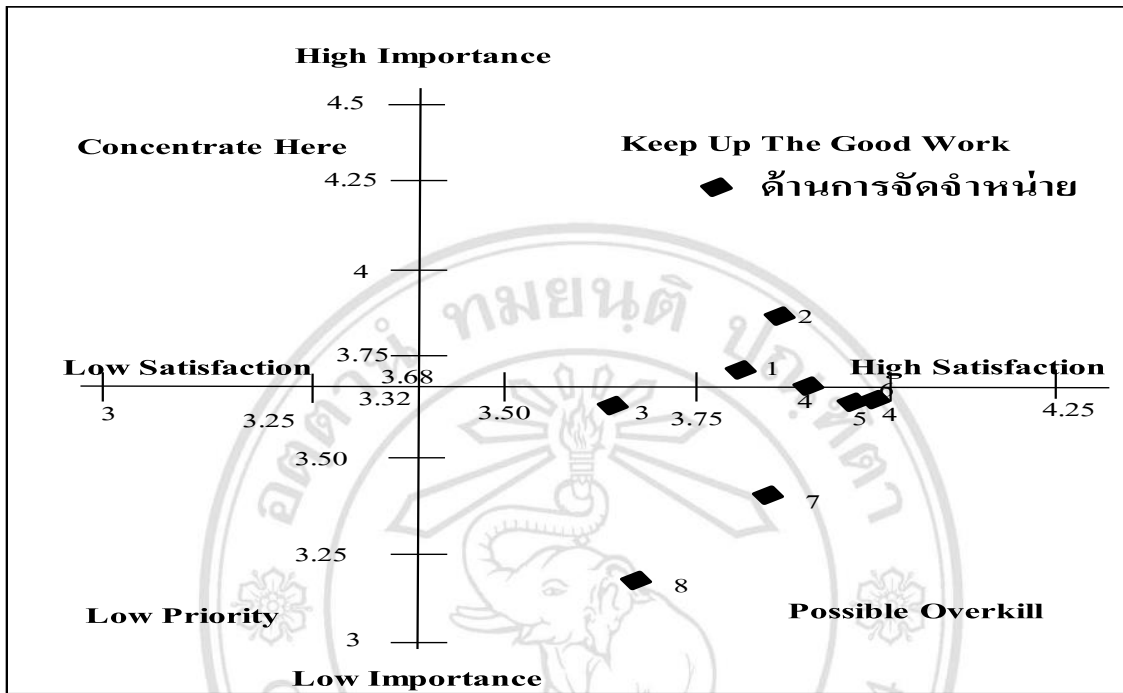
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ ชัดเจน	69 (18.40)	159 (42.40)	124 (33.07)	15 (4.00)	8 (2.13)	3.71 (มาก)	2	
สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเล ที่สะดวกต่อการเดินทาง	82 (21.86)	154 (41.07)	121 (32.27)	9 (2.40)	9 (2.40)	3.78 (มาก)	1	
เจ้าหน้าที่ให้บริการรับคำร้อง ติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามี เพียงพอ	57 (15.16)	158 (42.02)	128 (34.04)	20 (5.32)	13 (3.46)	3.60 (มาก)	6	
ช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า มีความสะดวกและมีหลากหลาย รูปแบบ	68 (18.09)	155 (41.22)	128 (34.04)	14 (3.72)	11 (2.93)	3.68 (มาก)	3	
ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของ การไฟฟ้ามีความเหมาะสม	62 (16.49)	167 (44.41)	112 (29.79)	20 (5.32)	15 (3.99)	3.64 (มาก)	4	

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการ
ตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ช่องทางในการติดต่อกับการ ไฟฟ้าที่มีความหลากหลาย	63 (16.76)	143 (38.03)	144 (38.30)	19 (5.05)	7 (1.86)	3.63 (มาก)	5
ช่องทางการรับแจ้งปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง	55 (14.63)	102 (27.13)	155 (41.22)	48 (12.77)	16 (4.25)	3.35 (ปาน กลาง)	7
การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว	37 (9.84)	102 (27.13)	162 (43.09)	52 (13.83)	23 (6.11)	3.21 (ปาน กลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการจัดจำหน่าย						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึง
พอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากและระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจใน
ระดับมาก คือ สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา คือ
สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวก
และมีหลากหลายรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของ
การไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย
(ค่าเฉลี่ย 3.63) เคนเตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย
3.60) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้า
ขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 3.35) รองลงมาคือ การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย
ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.21)

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบังคับด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจได้ดังนี้



ภาพที่ 4.4 วิเคราะห์ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.4 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน และปัจจัยย่อยที่ 2) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 3) เคา์นเตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ 4) ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ 5) ระยะเวลาเปิด-ปิด การให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม 6) ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย 7) ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยที่ 8) การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนกลายเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้ บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว	66 (17.56)	121 (32.18)	118 (31.38)	62 (16.49)	9 (2.39)	3.46 (ปาน กลาง)	3
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เป็นประโยชน์และมี ความเพียงพอ	51 (13.60)	110 (29.33)	135 (36.00)	66 (17.60)	13 (3.47)	3.32 (ปาน กลาง)	6
การถ่ายทอดความรู้และสร้าง ความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่าง ปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น วารสาร วิทยุ อินเทอร์เน็ต ป้ายต่างๆ	78 (20.74)	104 (26.86)	113 (30.05)	73 (19.41)	11 (2.94)	3.43 (ปาน กลาง)	4
การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า	82 (21.98)	102 (27.35)	121 (32.44)	55 (14.75)	13 (3.48)	3.50 (มาก)	2
การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการ ดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุง ซ่อมบำรุง	90 (23.94)	125 (33.24)	94 (25.00)	52 (13.83)	15 (3.99)	3.59 (มาก)	1
การจัดและสนับสนุนกิจกรรม เพื่อสังคม เช่น สร้างฝาย ปลูกล้า รณรงค์ให้เปลี่ยนมาใช้หลอด แอลอีดี	65 (17.29)	103 (27.39)	142 (37.77)	46 (12.23)	20 (5.32)	3.39 (ปาน กลาง)	5

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ ความรู้แก่ประชาชน	61 (16.27)	99 (26.40)	116 (30.93)	75 (20.00)	24 (6.40)	3.26 (ปาน กลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการส่งเสริม การตลาด						3.42 (ปาน กลาง)	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากและระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมาก คือ การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปานกลาง คือ การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว (ค่าเฉลี่ย 3.46) การถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43) การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.39) เอกสารแผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.32) และการจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

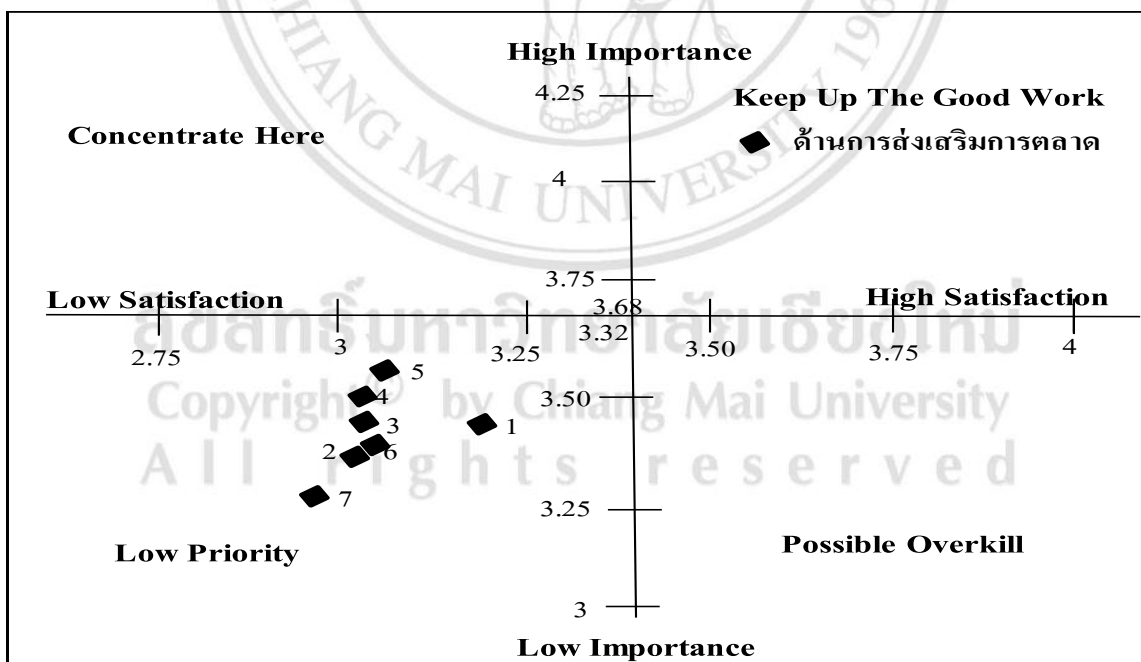
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการ
ตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้ บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว	30 (7.98)	101 (26.86)	173 (46.01)	57 (15.16)	15 (3.99)	3.20 (ปาน กลาง)	1
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเป็นประโยชน์และมี ความเพียงพอ	18 (4.80)	88 (23.47)	171 (45.60)	78 (20.80)	20 (5.33)	3.02 (ปาน กลาง)	6
การถ่ายทอดความรู้และสร้าง ความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่าง ปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อ ต่างๆ	30 (7.98)	97 (25.80)	141 (37.50)	88 (23.40)	20 (5.32)	3.08 (ปาน กลาง)	3
การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า	24 (6.43)	94 (25.20)	156 (41.82)	75 (20.12)	24 (6.43)	3.05 (ปาน กลาง)	5
การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการ ดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุง ซ่อมบำรุง	24 (6.38)	105 (27.93)	153 (40.69)	69 (18.35)	25 (6.65)	3.09 (ปาน กลาง)	2
การจัดและสนับสนุนกิจกรรม เพื่อสังคม	24 (6.38)	94 (25.00)	172 (45.74)	53 (14.10)	33 (8.78)	3.06 (ปาน กลาง)	4
การจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ ความรู้แก่ประชาชน	28 (7.47)	81 (21.60)	148 (39.47)	81 (21.60)	37 (9.86)	2.95 (ปาน กลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการส่งเสริม การตลาด						3.06 (ปาน กลาง)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบริษัทในระดัปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว (ค่าเฉลี่ย 3.20) รองลงมา คือ การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.09) การถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.08) การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.06) การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.05) เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.02) และการจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจได้ดังนี้



ภาพที่ 4.5 วิเคราะห์ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.5 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว 2) เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ 3) การถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่าง ๆ 4) การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า 5) การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง 6) การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม และปัจจัยย่อยที่ 7) การจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี	80 (21.28)	119 (31.65)	123 (33.51)	34 (9.04)	17 (4.52)	3.56 (มาก)	12
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญ ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	93 (24.73)	159 (42.29)	97 (25.80)	19 (5.05)	8 (2.13)	3.82 (มาก)	4
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	100 (26.60)	106 (28.19)	131 (34.84)	27 (7.18)	12 (3.19)	3.68 (มาก)	9
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีจำนวนเพียงพอ	84 (22.35)	107 (28.46)	135 (35.90)	41 (10.90)	9 (2.39)	3.57 (มาก)	11
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีความพร้อมในการให้บริการ	88 (23.40)	112 (29.79)	142 (37.77)	21 (5.59)	13 (3.45)	3.64 (มาก)	10
พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	99 (26.33)	107 (28.46)	141 (37.50)	19 (5.05)	10 (2.66)	3.71 (มาก)	8

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	76 (20.22)	150 (39.89)	120 (31.91)	24 (6.38)	6 (1.60)	3.71 (มาก)	8
พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม	105 (27.93)	142 (37.77)	100 (26.60)	21 (5.58)	8 (2.12)	3.84 (มาก)	3
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	98 (26.13)	122 (32.53)	122 (32.53)	23 (6.14)	10 (2.67)	3.73 (มาก)	6
พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม	108 (28.80)	136 (36.27)	102 (27.20)	25 (6.67)	4 (1.06)	3.85 (มาก)	2
พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	122 (32.45)	118 (31.38)	109 (28.99)	22 (5.85)	5 (1.33)	3.88 (มาก)	1
พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้	108 (28.72)	116 (30.85)	108 (28.72)	35 (9.32)	9 (2.39)	3.74 (มาก)	5
ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน	110 (29.25)	105 (27.93)	120 (31.91)	28 (7.45)	13 (3.46)	3.72 (มาก)	7
ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ	114 (30.48)	117 (31.28)	120 (32.09)	15 (4.01)	8 (2.14)	3.84 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ						3.74 (มาก)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คือ พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้

(ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี	28 (7.47)	94 (25.07)	162 (43.20)	56 (14.93)	35 (9.33)	3.06 (ปานกลาง)	13	
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	28 (7.45)	128 (34.04)	168 (44.68)	36 (9.57)	16 (4.26)	3.31 (ปานกลาง)	7	
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	29 (7.71)	100 (26.60)	174 (46.28)	45 (11.97)	28 (7.44)	3.15 (ปานกลาง)	11	
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ	23 (6.12)	92 (24.47)	181 (48.14)	56 (14.89)	24 (6.38)	3.09 (ปานกลาง)	12	
พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ	23 (6.13)	108 (28.80)	180 (48.00)	44 (11.73)	20 (5.34)	3.19 (ปานกลาง)	9	

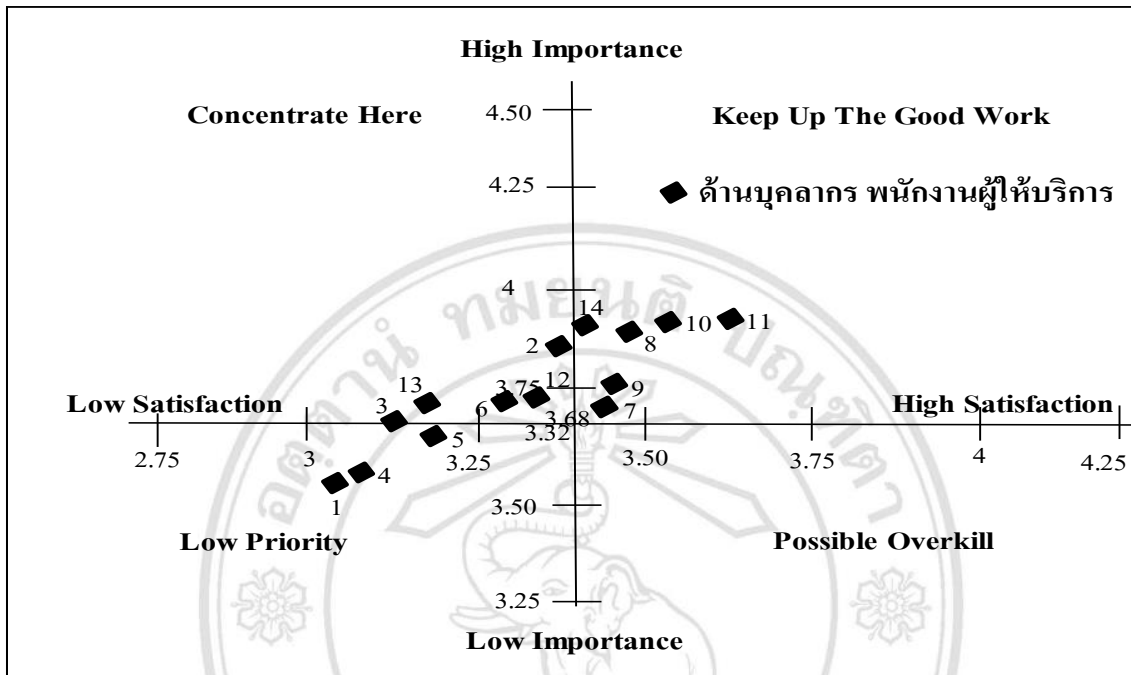
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการ
ตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและ อธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	34 (9.04)	117 (31.12)	174 (46.28)	27 (7.18)	24 (6.38)	3.29 (ปาน กลาง)	8
พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	35 (9.31)	114 (30.32)	186 (49.47)	30 (7.98)	11 (2.92)	3.35 (ปาน กลาง)	5
พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้ม แย้ม สุภาพ อ่อนน้อม	40 (10.64)	142 (37.77)	160 (42.55)	25 (6.65)	9 (2.39)	3.48 (ปาน กลาง)	3
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	34 (9.06)	127 (33.87)	163 (43.47)	42 (11.20)	9 (2.40)	3.36 (ปาน กลาง)	4
พนักงานรับชำระเงินมีความ สุภาพ ยิ้มแย้ม	44 (11.76)	153 (40.91)	140 (37.43)	30 (8.02)	7 (1.88)	3.53 (มาก)	2
พนักงานรับชำระเงินมีความ ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้	62 (16.49)	147 (39.10)	140 (37.23)	22 (5.85)	5 (1.33)	3.64 (มาก)	1
พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้า สูงเกินปกติได้ชัดเจนและ แก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้	31 (8.24)	129 (34.31)	151 (40.16)	48 (12.77)	17 (4.52)	3.29 (ปาน กลาง)	8
ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบ ในการทำงาน	29 (7.73)	106 (28.27)	160 (42.67)	63 (16.80)	17 (4.53)	3.18 (ปาน กลาง)	10
ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ	41 (11.02)	119 (31.99)	148 (39.78)	50 (13.44)	14 (3.77)	3.33 (ปาน กลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวมด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ						3.30 (ปาน กลาง)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากและระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา คือ พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา คือ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.33) พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.31) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.29) พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.15) พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และพนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจได้ดังนี้



ภาพที่ 4.6 วิเคราะห์ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.6 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการทั้ง 14 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 6) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 12) พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ และปัจจัยย่อยที่ 13) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 7) พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน 8) พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม 9) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ 10) พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม 11) พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ และปัจจัยย่อยที่ 14) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good

Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี 4) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ และปัจจัยย่อยที่ 5) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้าการไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อบริการส่วนประสมการตลาด
บริการด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การจัดระบบคิวการรับบริการ ก่อน-หลัง	105 (27.93)	127 (33.78)	120 (31.91)	18 (4.78)	6 (1.60)	3.82 (มาก)	4
การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการ อื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	96 (25.53)	107 (28.46)	140 (37.23)	25 (6.65)	8 (2.13)	3.69 (มาก)	9
การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่ แจ้งไว้ เช่น งานติดตั้งมิเตอร์ใน เขตเทศบาลภายใน 3 วันทำการ นอกเขตเทศบาลภายใน 5 วันทำการ	98 (26.06)	121 (32.18)	123 (32.71)	29 (7.71)	5 (1.34)	3.74 (มาก)	7
ระยะเวลาในการขยายเขตระบบ จำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม	92 (24.47)	131 (34.84)	122 (32.45)	23 (6.12)	8 (2.12)	3.73 (มาก)	8
การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความ รวดเร็ว	109 (29.14)	117 (31.28)	107 (28.61)	33 (8.82)	8 (2.15)	3.76 (มาก)	6
การให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจดหน่วยพิมพ์บิลไฟฟ้า การส่ง ใบแจ้งหนี้ การคิดค่ากระแสไฟฟ้า	114 (30.32)	132 (35.11)	104 (27.66)	19 (5.05)	7 (1.86)	3.87 (มาก)	3
ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้ง ค่าไฟฟ้างวดหน้า	107 (28.46)	145 (38.56)	99 (26.33)	20 (5.32)	5 (1.33)	3.88 (มาก)	2
การรับชำระเงินที่สำนักงานการ ไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว	115 (30.59)	147 (39.10)	94 (25.00)	14 (3.71)	6 (1.60)	3.93 (มาก)	1
การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บ เงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา	108 (28.80)	133 (35.47)	99 (26.40)	28 (7.47)	7 (1.86)	3.82 (มาก)	4
มีการพัฒนาการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	102 (27.13)	130 (34.57)	113 (30.05)	21 (5.59)	10 (2.66)	3.78 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ ให้บริการ						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการย่อยในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุด คือ การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.87) การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.82) การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.7) การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) การขอใช้บริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง	40 (10.67)	156 (41.60)	148 (39.47)	25 (6.66)	6 (1.60)		3.53 (มาก)	3
การขอใช้บริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	33 (8.78)	123 (32.71)	158 (42.02)	30 (7.98)	32 (8.51)		3.25 (ปานกลาง)	8
การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	34 (9.04)	115 (30.59)	167 (44.41)	50 (13.30)	10 (2.66)		3.30 (ปานกลาง)	6
ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม	25 (6.67)	105 (28.00)	194 (51.73)	40 (10.67)	11 (2.93)		3.25 (ปานกลาง)	8
การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว	19 (5.08)	110 (29.41)	164 (43.85)	66 (17.65)	15 (4.01)		3.14 (ปานกลาง)	9

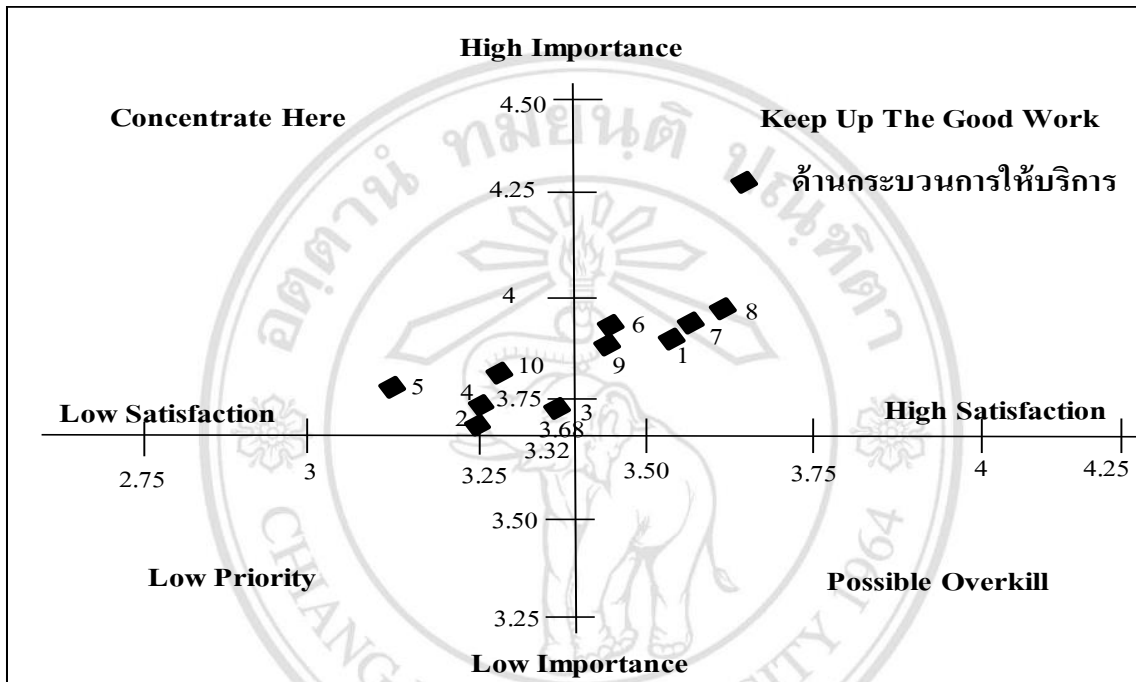
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การให้บริการมีความถูกต้อง	33 (8.78)	160 (42.55)	145 (38.56)	24 (6.38)	14 (3.73)	3.46 (ปานกลาง)	4	
ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าล่วงหน้า	44 (11.73)	160 (42.67)	138 (36.80)	24 (6.40)	9 (2.40)	3.55 (มาก)	2	
การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว	38 (10.10)	179 (47.61)	136 (36.17)	16 (4.26)	7 (1.86)	3.60 (มาก)	1	
การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา	34 (9.09)	150 (40.11)	147 (39.30)	33 (8.82)	10 (2.68)	3.44 (ปานกลาง)	5	
มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	24 (6.38)	134 (35.64)	150 (39.89)	55 (14.63)	13 (3.46)	3.27 (ปานกลาง)	7	
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการให้บริการ						3.38 (ปานกลาง)		

จากตารางที่ 4.20 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากและระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ การให้บริการมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาคือ การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.44) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.27) การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่น ๆ มีความ

สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.25) และการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจได้ดังนี้



ภาพที่ 4.7 วิเคราะห์ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.7 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้ง 10 ปัจจัย พบว่าปัจจัยย่อยที่ 2) การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว 3) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ 4) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม 5) การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 10) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง 6) การให้บริการมีความถูกต้อง 7) ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าล่วงหน้า 8) การรับชำระหนี้ที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 9) การรับชำระหนี้ผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา อยู่ใน

Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงาม สะอาดร่มรื่น	91 (24.20)	126 (33.51)	124 (32.98)	28 (7.45)	7 (1.86)	3.71 (มาก)	6	
สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ	105 (27.93)	125 (33.24)	115 (30.59)	26 (6.91)	5 (1.33)	3.80 (มาก)	4	
ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี	96 (25.53)	124 (32.98)	123 (32.71)	24 (6.38)	9 (2.40)	3.73 (มาก)	5	
ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น ที่นั่งรอ วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์	96 (25.53)	144 (38.30)	112 (29.79)	19 (5.05)	5 (1.33)	3.82 (มาก)	3	
ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ	108 (28.72)	134 (35.64)	106 (28.19)	23 (6.12)	5 (1.33)	3.84 (มาก)	2	
อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย	103 (27.54)	141 (37.70)	103 (27.54)	21 (5.61)	6 (1.61)	3.84 (มาก)	2	

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านกายภาพและ สิ่งแวดล้อม	ระดับความสำคัญ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการ ใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้ มาตรฐานและมีความทันสมัย	109 (28.99)	138 (36.70)	113 (30.05)	12 (3.19)	4 (1.07)	3.89 (มาก)	1
เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่ เป็นประโยชน์	100 (26.60)	137 (36.44)	112 (29.79)	19 (5.05)	18 (2.12)	3.80 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกายภาพและ สิ่งแวดล้อม						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อมทั้งหมดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา คือ ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.84) อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงาม สะอาด ร่มรื่น (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

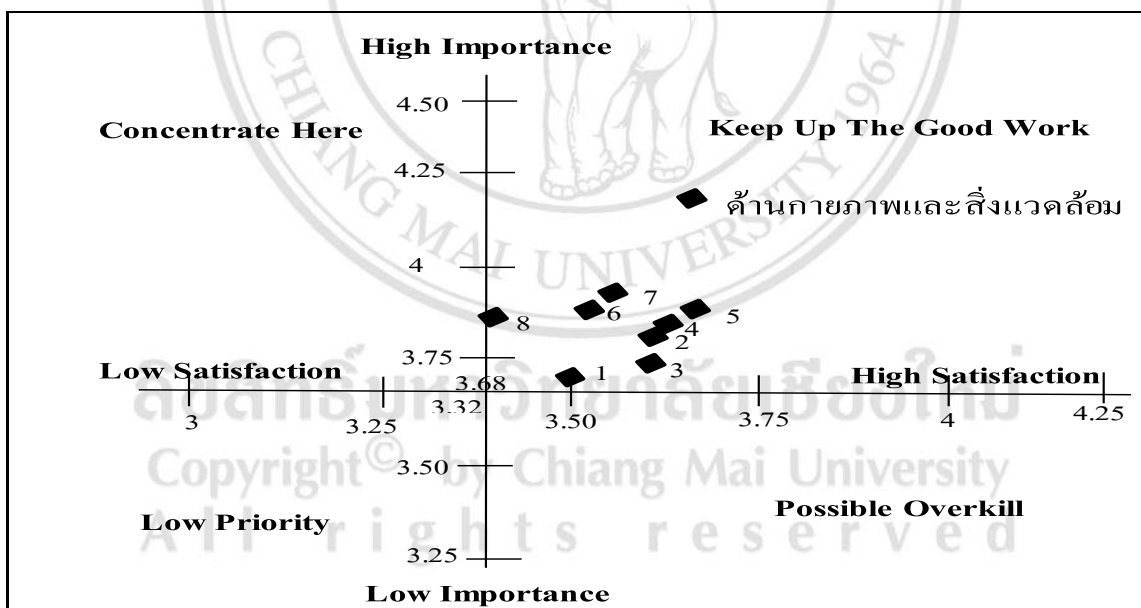
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการ
ตลาดบริการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกายภาพและ สิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามี การตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่น	49 (13.03)	134 (35.64)	160 (42.55)	22 (5.85)	11 (2.93)	3.50 (มาก)	7
สถานที่จอดรถของสำนักงานการ ไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอ ต่อผู้มาติดต่อ	53 (14.10)	156 (41.49)	140 (37.23)	21 (5.59)	6 (1.59)	3.61 (มาก)	3
ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามี บรรยากาศดี	46 (12.23)	166 (44.15)	140 (37.23)	15 (3.99)	9 (2.40)	3.60 (มาก)	4
ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่ง อำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการ	50 (13.30)	167 (44.41)	130 (34.57)	24 (6.38)	5 (1.34)	3.62 (มาก)	2
ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการ ไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อ การเข้าใจ	69 (18.35)	150 (39.89)	137 (36.44)	14 (3.72)	6 (1.60)	3.70 (มาก)	1
อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมี ความทันสมัย	47 (12.53)	153 (40.80)	127 (33.87)	45 (12.00)	3 (0.80)	3.52 (มาก)	6
เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการ ใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้ มาตรฐานและมีความทันสมัย	41 (10.90)	155 (41.22)	159 (42.29)	16 (4.26)	5 (1.33)	3.56 (มาก)	5
เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่ เป็นประโยชน์	37 (9.84)	139 (36.97)	140 (37.23)	27 (7.18)	33 (8.78)	3.32 (ปาน กลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกายภาพและ สิ่งแวดล้อม						3.55 (มาก)	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกายภาพ
และสิ่งแวดล้อมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยในระดับมากและระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา คือ ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.60) เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.56) อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่น (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางคือ เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.32)

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.8 วิเคราะห์บัณฑิตย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

จากภาพที่ 4.8 เมื่อพิจารณาบัณฑิตย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 บัณฑิต พบว่าบัณฑิตย่อยที่ 1) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่น 2) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ 3) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี

4) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ 5) ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ 6) อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย และปัจจัยย่อยที่ 8) เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูง และได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาที่มีความเร่งด่วนที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

ปัญหา	ระดับความเร่งด่วนที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข						
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อย ที่สุด (คน)	รวม จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย
ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง	115	124	102	25	10	376	3.82
ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง	95	110	124	35	12	376	3.64
ปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าสูงกว่าปกติ	76	85	149	43	21	374	3.41
ปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์สำนักงานติดต่อไม่ได้	57	75	136	79	29	376	3.14
ปัญหาพนักงานให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน	28	75	143	97	32	375	2.92
ปัญหาด้านพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ	25	59	115	124	53	376	2.68
ปัญหาการรักษาเวลาตามที่นัดหมาย	43	75	144	79	34	375	3.04
ปัญหาความผิดพลาดของการจดหน่วย	30	62	148	89	46	375	2.84
ปัญหาไม่ได้รับบิลแจ้งค่าไฟฟ้า	26	51	97	91	111	376	2.44
ปัญหาการเก็บเงินไม่ตรงกับงวดเงินเดือนของผู้ใช้ไฟฟ้า	25	55	109	104	83	376	2.56
ปัญหาการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	23	52	84	67	150	376	2.28

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความเร่งด่วนที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขเรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าสูงกว่าปกติ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์สำนักงานติดต่อไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ปัญหาการ

รักษาเวลาตามที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.04) ปัญหาพนักงานให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.92) ปัญหาความผิดพลาดของการจดหน่วย (ค่าเฉลี่ย 2.84) ปัญหาด้านพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ปัญหารอบเก็บเงินไม่ตรงกับงวดเงินเดือนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.56) ปัญหาไม่ได้รับบิลแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.44) ปัญหาการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.28)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัญหาด้านไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับบ่อย	22	5.85
ควรแก้ปัญหาไฟฟ้าดับอย่างเร่งด่วน	7	1.86
ควรมีการส่งเอสเอ็มเอส กรณีค้างชำระค่าไฟฟ้า	1	0.27
ค่าไฟฟ้าแพง	4	1.06
ควรให้ความรู้เรื่องขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ	3	0.80
พนักงานเก็บเงินพูดไม่เพราะ	1	0.27
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	3	0.80
เจ้าหน้าที่ไม่พร้อม	1	0.27
ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	4	1.06

หมายเหตุ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 376 คน

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเห็นต่อปัญหาด้านไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับบ่อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.85 รองลงมาคือ ควรแก้ปัญหาไฟฟ้าดับอย่างเร่งด่วน ร้อยละ 1.86 ค่าไฟฟ้าแพงและไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 1.06 ควรให้ความรู้เรื่องขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ร้อยละ 0.80 ควรมีการส่งเอสเอ็มเอสกรณีค้างชำระค่าไฟฟ้า พนักงานเก็บเงินพูดไม่เพราะและเจ้าหน้าที่ไม่พร้อม ร้อยละ 0.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงความคิดเห็นต่อข้อความ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใส่ใจทุกชีวิต เป็นมิตรกับประชาชน”

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วย	277	73.67
ไม่แน่ใจ	92	24.47
ไม่เห็นด้วย	7	1.86
รวม	376	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบจำนวน 376 คน มีผู้เห็นด้วยจำนวน 277 คน ร้อยละ 73.67 ไม่แน่ใจ จำนวน 92 คน ร้อยละ 24.47 และไม่เห็นด้วย จำนวน 7 คน ร้อยละ 1.86

ตารางที่ 4.26 แสดงความคิดเห็นต่อข้อความ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม”

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วย	297	79.20
ไม่แน่ใจ	69	18.40
ไม่เห็นด้วย	9	2.40
รวม	375	

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบจำนวน 375 คน มีผู้เห็นด้วยจำนวน 297 คน ร้อยละ 78.99 ไม่แน่ใจ จำนวน 69 คน ร้อยละ 18.35 และไม่เห็นด้วย จำนวน 9 คน ร้อยละ 2.39

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวม ข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถาม จำนวน 376 คน สามารถสรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.31 มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.78 มีสถานภาพเจ้าบ้าน ร้อยละ 47.34 การศึกษาสูงสุดคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 35.37 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.39 ใช้มีเตอร์ขนาด 5 แอมป์ ร้อยละ 59.04 รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 48.94 และส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 50.53

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาสามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน ดังตารางที่ 5.27

ตารางที่ 5.27 แสดงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.68 (สำคัญมาก)	3.29 (พอใจปานกลาง)
2. ด้านราคา	3.49 (สำคัญปานกลาง)	3.10 (พอใจปานกลาง)
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.80 (สำคัญมาก)	3.57 (พอใจมาก)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.42 (สำคัญปานกลาง)	3.06 (พอใจปานกลาง)
5. ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ	3.74 (สำคัญมาก)	3.30 (พอใจปานกลาง)
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.80 (สำคัญมาก)	3.38 (พอใจปานกลาง)
7. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.80 (สำคัญมาก)	3.55 (พอใจมาก)
ค่าเฉลี่ย	3.68	3.32

จากการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ Importance-Performance Analysis สามารถสรุปได้เป็นตารางดังนี้

ตารางที่ 5.28 แสดงการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 ด้าน

Quadrants	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
A (Concentrate Here) ต้องให้ความสนใจ	ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ
B (Keep Up The Good Work) พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการ	ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
C (Low Priority) ไม่ต้องให้ความสนใจ	ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด
D (Possible Overkill) ให้บริการได้ดีมากแต่ลูกค้าไม่ค่อยให้ความสนใจ	

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นรายด้านดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.29 แสดงปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุด ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่เป็นรายด้าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 3.49)	ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.49)
2. ด้านราคา	อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61)	อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.15)
3. ด้านการจัดจำหน่าย	ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.94)	สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.78)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.59)	การให้ข้อมูลคำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว (ค่าเฉลี่ย 3.20)
5. ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ	พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88)	พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64)
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93)	การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60)
7. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89)	ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการ

จากผลการศึกษาความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ Importance-Performance Analysis สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.30 แสดงการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

Quadrants	บัณฑิตย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ
<p>A (Concentrate Here) ต้องให้ความสนใจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง - พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว - พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ - ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน - การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว - การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม - การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว - มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
<p>B (Keep Up The Good Work) พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ - ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า - สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน - สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง - พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 5.30 แสดงการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

Quadrants	ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ
B (Keep Up The Good Work) พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม - พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ - พนักงานรับชำระเงินมีความสุข ยิ้มแย้ม - พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ - ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ - การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง - การให้บริการมีความถูกต้อง - ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าล่วงหน้า - การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว - การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา - ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงาม สะอาด ร่มรื่น - สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ - ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี - ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมรับบริการ - ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ - อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย - เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย - เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.30 แสดงการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

Quadrants	ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ
<p>C (Low Priority)</p> <p>ไม่ต้องให้ ความสำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ - ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน - บริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ - อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม - อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม - อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม - ค่ารับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้ไฟมีความเหมาะสม - การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว - เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ - การถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่างๆ - การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า - การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง - การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม - การจัดนิทรรศการต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน - พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี - พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ - พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ
<p>D (Possible Overkill)</p> <p>ให้บริการได้ดี มากแต่ลูกค้าไม่ ค่อยให้ ความสำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการมีความหลากหลาย - เคาเตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถาม รับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ - ช่องทางการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ - ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม - ช่องทางการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย - ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง - การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา คือ ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าสูงกว่าปกติ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์สำนักงานติดต่อไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ ด้านความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า และด้านบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนคร อินทะปัต (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงปลอดภัยของเสาและสายไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ ด้านความเที่ยงตรงของเครื่องวัดการใช้กระแสไฟฟ้า และด้านการปฏิบัติงานของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

สำหรับกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีแนวทางที่จะพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึงมีมาตรฐานความปลอดภัย ทั้งในด้านคุณภาพ (Quality) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ของระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ตอบสนองกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Product/Service Attributes) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Relation) และการมีภาพลักษณ์ที่ดี (Image) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ IPA พบว่าปัจจัยย่อยด้านบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกินและด้านบริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้า สำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระนั้นยังไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากแต่มีความพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยย่อยด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม ด้านค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้ไฟมีความเหมาะสมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนคร อินทะปัด (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปัจจัยย่อยด้านค่ากระแสไฟฟ้าประจำเดือนและด้านค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ไฟฟ้าซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรินทร์ เตชะเสถียร (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี-รังสิต ในปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย ซึ่งมีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลางในเรื่องค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในส่วนปัจจัยย่อยด้านสำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และด้านช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนคร อินทะปัด (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการเดินทางมาสำนักงานเพื่อมาติดต่องาน และด้านความสะดวกในการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าและค่าอื่น ๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

สำหรับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านการบริการลูกค้า การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการอ่านหน่วยมิเตอร์และเก็บเงิน (Meter Reading Billing and Collection) เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและกระจายการใช้ทรัพยากรในแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม โดยการผสมผสานช่องทางการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในรูปแบบต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับแนวโน้มของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างแท้จริง ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ IPA พบว่าปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในทุกด้าน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความมากและมีความพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอพร้าว ด้านการแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า และด้านการประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนคร อินทะปัด (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ด้านการแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า และด้านการแจ้งดับไฟฟ้า และชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรินทร์ เตชะเสถียร (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี-รังสิต ในปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ IPA พบว่าในภาพรวมของทุกปัจจัยย่อยยังคงไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในหัวข้อพัฒนาระบบการสื่อสารการตลาด ในปัจจัยย่อยด้านการให้ข้อมูล คำแนะนำการให้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว ด้านเอกสารแผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ ด้านการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่างๆ ด้านการแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า ด้านการประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง และด้านการจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม ที่ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิกานำกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) การบริหารประสบการณ์ลูกค้า (CEM) มาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากแต่มีความพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรพนักงานผู้ให้บริการในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยย่อยด้านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านพนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม ด้านพนักงานรับชำระเงินมีความสุขยิ้มแย้ม และด้านพนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนคร อินทะปัด (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปัจจัยย่อยด้านการให้บริการในสำนักงาน ด้านบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการในสำนักงาน ด้านความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในสำนักงาน และด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

สำหรับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านการพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร ที่เน้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถและพัฒนาทักษะความ เป็นผู้นำ รวมทั้งมีความรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ IPA พบว่าปัจจัยย่อยด้าน พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ด้าน พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้ คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านพนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูง เกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ และด้านตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการ ทำงานนั้นยังไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญมากแต่มีความพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับปาน กลาง ในส่วนปัจจัยย่อยด้านการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็วของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนคร อินทาบัด (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปาน กลาง และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรินทร์ เตชะเสถียร (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี-รังสิต ในปัจจัยย่อยด้านการ ให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

สำหรับกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง ด้านความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้า ล่วงหน้า และด้านการรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว มีความสอดคล้องกับ กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการและภาพลักษณ์ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา ใช้งานในด้านการจัดระบบคิว การอ่านหน่วยและพิมพ์บิลด้วยเครื่องพีซีที มีการใช้ระบบบาร์โค้ด (Barcode) ในการรับชำระค่าไฟฟ้า แต่ปัจจัยย่อยด้านการขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความ สะดวก รวดเร็ว ด้านการปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ด้านระยะเวลาในการขยายเขตระบบ จำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม ด้านการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว และปัจจัยย่อยด้านมี การพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องยังไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ (Process Improvement) ให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและสอดคล้องกับ การใช้งานระบบสารสนเทศ และด้านการเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนา

กระบวนการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากแต่มีความพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในส่วนปัจจัยย่อยด้านภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาดร่มรื่น ด้านสถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ ด้านภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี ด้านภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบบริการ ด้านป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ ด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิระศักดิ์ เงยวิจิตร (2543) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ สำหรับสถานที่จอดรถเพียงพอ และสถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรินทร์ เตชะเสถียร (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี-รังสิต ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

สำหรับกลยุทธ์ด้านการพัฒนาสินค้า บริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีแนวทางพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัยและสร้างภาพลักษณ์และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว ทำได้ดีในทุกปัจจัยย่อย แต่ในส่วนปัจจัยย่อยด้านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เป็นปัจจัยย่อยที่ต้องให้ความสนใจ เพราะเป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในปัจจัยย่อยทั้งหมด

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยและมีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่น ๆ และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง เป็นปัจจัยย่อยที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัยย่อยด้านเคาน์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถาม รับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ ด้านช่องทางการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ ด้านระยะเวลาเปิด-ปิด การให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม ด้านช่องทางการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว ต้องให้ความสำคัญปัจจัยย่อยทั้ง 3 ปัจจัยย่อยนี้เช่นเดียวกับปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญมาก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

5. ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกือบทุกปัจจัยย่อย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ ในการทำงานของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวให้มากขึ้น

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเกือบทุกปัจจัยย่อย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว ควรปรับปรุง พัฒนากระบวนการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

7. ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว ทำได้ดีอยู่แล้วและควรรักษาให้อยู่ในระดับที่ดีนี้อย่างต่อเนื่อง

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเน้นการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจปานกลาง และปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยที่ไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจปานกลาง รวมทั้งไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ ปัจจัยย่อยด้านบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง (Quadrant A) ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน ด้านบริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ (Quadrant C) โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซมอุปกรณ์ระบบจำหน่ายให้ได้อยู่เสมอ มีการจ้างเหมาติดตั้ง ต้นไม้ กิ่งไม้ใกล้แนวสายไฟทุกเดือนเพื่อป้องกันกิ่งไม้พาดกับสายไฟฟ้า ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดไฟฟ้ารั่ว มีการบำรุงรักษาหม้อแปลงทุกไตรมาส รวมถึงการจัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่ายอื่น ๆ เช่น ปรับปรุงเสาไฟเอนเอง ปรับปรุงระบบจำหน่ายจากสายอลูมิเนียมเปลือยให้เป็นสายเคเบิลอากาศที่สามารถป้องกันปัญหาไฟติด ๆ ดับ ๆ และย้ายแนวระบบจำหน่ายจากแนวเขามาอยู่ใกล้แนวถนนเพื่อง่ายต่อการบำรุงรักษา เปลี่ยนเป็นมิเตอร์ที่ชำรุด เปลี่ยนมิเตอร์ที่มีอายุครบ 10 ปี มีการจัดทำอุปกรณ์ป้องกันสัตว์ที่จะเข้ามาทำความเสียหายให้แก่ระบบสายส่ง ระบบจำหน่าย รวมถึงการกำชับผู้รับเหมาแจ้งเตือนงดจ่ายไฟ ให้นำส่งใบแจ้งเตือนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามวันที่ที่กำหนด พร้อมทั้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงชื่อรับทราบ

ปัจจัยด้านราคา จากข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจปานกลาง คือ ปัจจัยย่อยด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม ด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้าและอัตราค่าธรรมเนียมอื่น ๆ (Quadrant C) ซึ่งอัตราค่าบริการนั้นมีการกำหนดเป็นอัตราแน่นอนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จึงควรมีการจัดทำบอร์ดแสดงอัตราค่าไฟฟ้า อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงการจัดทำเอกสาร แผ่นพับแสดงอัตราค่าไฟและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ แจกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จากข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก และมีความพึงพอใจปานกลาง คือ ปัจจัยย่อยด้านเคาน์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ ด้านช่องทางการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ ด้านระยะเวลาเปิด-ปิด การให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม และด้านช่องทางการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย (Quadrant D คาบเกี่ยวกับ Quadrant B) ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวทำได้คืออยู่แล้ว และเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านการบริการลูกค้า การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทาง การรับชำระค่าไฟฟ้า ทั้งที่สำนักงานการไฟฟ้า เคาน์เตอร์เซอร์วิส ตัดบัญชีธนาคาร ตัดบัตรเครดิต รวมไปถึงช่องทางการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งมีทั้งทางสำนักงานตลอด 24 ชั่วโมง และคอลเซนเตอร์ 1129 ทั่วประเทศ และทางระบบโซเชียลมีเดีย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก และมีความพึงพอใจปานกลาง และไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ ปัจจัยย่อยด้านการแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า และด้านการประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง (Quadrant C) ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวไม่ต้องให้ความสำคัญมากนัก แต่เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านการพัฒนาสินค้า บริการและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในหัวข้อพัฒนาระบบการสื่อสารการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้าผ่านสถานีวิทยุชุมชน เอกสาร แผ่นพับต่าง ๆ รวมถึงการเข้าร่วมจัดนิทรรศการ กิจกรรมต่าง ๆ เช่น โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ร่วมงานวันสำคัญต่าง ๆ ของอำเภอ เช่น งานวันข้าวหอมมะลิ งานวันมะม่วงน้ำดอกไม้สีทอง การจัดกิจกรรมภายในโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ด้านการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยและถูกวิธี รวมถึงการประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้า ซึ่งจะมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ก่อนการดับกระแสไฟฟ้า ตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จะต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ ในกรณีมีการวางแผนดับกระแสไฟล่วงหน้าและกรณีเร่งด่วนจะมีการแจ้งส่วนท้องถิ่นให้ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายก่อนที่จะดับไฟปฏิบัติงานทุกครั้ง รวมไปถึงศึกษาแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ จากข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก และมีความพึงพอใจปานกลาง รวมทั้งไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือปัจจัยย่อยด้านพนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้

กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ด้านพนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้านพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาคอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านพนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ และด้านตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน (Quadrant A) ด้านพนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี ด้านพนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ และปัจจัยย่อยด้านพนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ (Quadrant C) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวควรส่งเสริมให้มีการจัดอบรมพนักงานในแผนกต่างๆ ให้มีความรู้ ความชำนาญในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การเน้นย้ำพนักงานช่างที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยเร็ว หลังจากได้รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการควบคุมภายในโดยการ
ใช้ (Check list) เพื่อตรวจสอบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีการเปิดใบสั่งซ่อมทุกครั้งที่ได้รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องและต้องติดตามปิดใบสั่งซ่อมหลังจากดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเรียบร้อยแล้ว ควรมีการจัดตารางการอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องและกำชับให้มีการเข้าเวรตรงเวลา ถ้าหากไม่มาเข้าเวรควรมีการลงโทษทางวินัย ควรมีการอบรมมารยาทในการให้บริการ การปฏิบัติตัว การตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า รวมถึงชี้แจงถึงขั้นตอนการจดหน่วยให้แก่ตัวแทนจดหน่วยให้ทราบและย้ำถึงความรอบคอบในการจดหน่วยเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจปานกลาง และไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ ปัจจัยย่อยด้านการขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ด้านการปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ด้านระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม ด้านการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว และด้านมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Quadrant A) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว ควรส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานให้มากขึ้น เช่น การรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยกรอกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ทันทีที่มีผู้มาติดต่อ โดยไม่ต้องเขียนคำร้องลงในแบบฟอร์มเสร็จแล้วจึงพิมพ์ออกมาให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนาม รวมถึงการสืบค้น ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ซึ่งจะทำการรับคำร้องมีความรวดเร็ว และข้อมูลที่ไต่จะถูกนำไปสู่กระบวนการงานถัดไปทันที ซึ่งจะทำการทำงานในขั้นตอนอื่น ๆ มีความรวดเร็วมากขึ้น ลดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ รวมถึงเร่งรัดให้มีการเบิก พัสดุ อุปกรณ์ในการขยายเขตระบบจำหน่ายทันทีหลังจากมีการรับชำระค่าขยายเขตระบบจำหน่าย มีการเตรียมเครื่องมือ ยานพาหนะ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมและมีความเพียงพอในการใช้งาน มีการสำรองพัสดุคงคลัง (Safety Stock) เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันที มีการเน้นย้ำให้ตัวแทนเก็บเงินมีความรอบคอบในการเก็บเงินและเก็บเงินให้ตรงตามเวลาในทุกเดือน ในส่วนการพัฒนาการ

ให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวได้ดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 11 กระบวนการ คือ กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1) กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3) กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4) กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5) กระบวนการดับไฟฟฟาล่วงหน้าแบบมีแผน (P6) กระบวนการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า (P7) กระบวนการจดหน่วยพิมพ์บิลแจ้งค่าไฟฟ้า (P8) กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9) กระบวนการการย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10) และกระบวนการบำรุงรักษา (P11) เพื่อให้การทำงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวเป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม จากข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีความพึงพอใจปานกลาง รวมทั้งไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือปัจจัยย่อยด้านเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Quadrant B) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าวควรมีการพิมพ์ชื่อเว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลงในใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า และมีการรับฟังคำแนะนำจากผู้ใช้ไฟฟ้าว่าต้องการทราบข้อมูลในด้านไหนเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ แล้วแจ้งไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ เพื่อให้จัดหาข้อมูลเพิ่มเติมลงเผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บรรณานุกรม

- กฤษดา ณรงค์ฤทธิ์. 2554. งานบริการคื่องานของเรา. กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2556. ข้อมูลผู้ใช้ไฟ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ: เชียงใหม่
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2555. แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2555–2563. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์ สำนักผู้ว่าการ.
- จิตตินันท์ นันทไพบลุย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- จิระศักดิ์ เสงวีจิตร. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตยาพร เสมอใจ. 2549. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ชัยพร ภัทรวารีกุล. 2550. ความพึงพอใจของผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. อินเตอร์ พรีนซ์ จำกัด.
- นคร อินทะปัด. 2550. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- นพพล พุทธศิริ. ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว. 2556. สัมภาษณ์. 10 ตุลาคม.
- รุ่งฉัตร รัศมีโกเมน. 2554. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ช.รัศมี ชัฟฟลาย จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. 2549. เหนือคู่แข่ง ด้วยการตลาดเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊ค.
- วัชรินทร์ เตชาเสถียร. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี- รังสิต. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2555. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.

ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2546. การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำนาจ ชีระวนิช. 2551. “การจัดการธุรกิจขนาดย่อม”. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). **Importance-Performance Analysis**. Journal of Marketing: 77-79.

Kotler, Philip. 2003. **Marketing Management Analysis, Planning and Control, 13rd ed.**, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

_____. 2009. **Marketing Management, 13rd ed.**, Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

Shelly, Maynard W. 1975. **Responding to Social Change**. Pennsylvania : Dowden Hutchison.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมและใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

น.ส.อรอนงค์ นรินทร์

คำถามคัดกรอง

1. ท่านเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพร้าวหรือไม่
 ใช่ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)
2. ลักษณะที่อยู่อาศัยของท่านเป็นลักษณะบ้านพักใช้หรือไม่
 ใช่ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าตัวเลือกซึ่งตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. 51 – 60 ปี 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. เข้าบ้าน 2. คู่สมรส
 3. บุตร/ธิดา 4. ผู้อาศัย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 4. อนุปริญญา/ปวส.
 5. ปริญญาตรี
 6. ปริญญาโท
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. อาชีพ

1. พนักงานบริษัทเอกชน 2. ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ
 3. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ 4. รับจ้างทั่วไป
 5. ค้าขาย 6. เกษตรกร
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ขนาดมิเตอร์

1. มิเตอร์ 5 แอมป์ 2. มิเตอร์ 15 แอมป์

7. รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

1. ไม่เกิน 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. มากกว่า 50,000 บาท

8. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 500 บาท 2. 501 – 1,000 บาท
 3. 1,001 – 1,500 บาท 4. 1,501 – 2,000 บาท
 5. 2,001 – 2,500 บาท 6. มากกว่า 2,500 บาท

ส่วนที่ 2 การให้ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมแต่ละข้อ เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยส่วนประสมการ
ตลาดบริการต่อไปนี้มีมีความสำคัญต่อท่านในการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว
จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับใดและท่านมีความพึงพอใจในระดับใด

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)										
1. คุณภาพและความน่าเชื่อถือใน การจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความ สม่ำเสมอไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟ ไม่เกิน										
2. ความมั่นคงปลอดภัยของ เสาไฟฟ้า สายไฟฟ้าและอุปกรณ์ ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งใน ที่สาธารณะ										
3. ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า										
4. การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น การเพิ่ม ย้าย ลด ขนาดมิเตอร์ การตรวจสอบมิเตอร์ การตรวจ สอบระบบไฟฟ้า การ ขยายเขตระบบจำหน่าย										
5. บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้า จัดซ่อมตลอด 24 ชั่วโมง										
6. บริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่าย กระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ ค้างชำระ										

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านราคา (Price)										
1. อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม										
2. อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม										
3. อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม เช่น ค่าติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ค่าเพิ่ม/ลด/ย้ายมิเตอร์ ค่ามิเตอร์ชำรุด ค่าขยายเขตระบบจำหน่าย										
4. ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ค่าธรรมเนียมต่อกลับมิเตอร์กรณีชำระค่าไฟฟ้าล่าช้า										
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)										
1. สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน										
2. สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง										
3. เคา์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถาม รับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ										
4. ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ										

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) (ต่อ)										
5. ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 16.30น. ของการ ไฟฟ้ามีความเหมาะสม										
6. ช่องทางในการติดต่อกับการ ไฟฟ้ามีความหลากหลาย เช่น ทาง โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต สังคมออนไลน์										
7. ช่องทางการรับแจ้งปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง										
8. การให้บริการ ณ สถานที่ของ ผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว										
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)										
1. การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้ บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว										
2. เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์และมี ความเพียงพอ										
3. การถ่ายทอดความรู้และสร้าง ความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่าง ปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น วารสาร วิทยุ อินเทอร์เน็ต ป้ายต่างๆ										

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)										
4. การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า										
5. การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการ ดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อม บำรุง										
6. การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อ สังคม เช่น สร้างฝาย ปลูกป่า รณรงค์ให้เปลี่ยนมาใช้หลอดแอลอีดี										
7. การจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ ความรู้แก่ประชาชน										
ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ (People)										
1. พนักงานช่างให้คำปรึกษาและ แนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี										
2. พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญใน การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง										
3. พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว										
4. พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีจำนวนเพียงพอ										
5. พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีความพร้อมในการให้บริการ										
6. พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและ อธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย										

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ (People) (ต่อ)										
7. พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน										
8. พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม										
9. พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ										
10. พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม										
11. พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้										
12. พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้										
13. ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน										
14. ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ										
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)										
1. การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง										
2. การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว										
3. การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้เช่น งานติดตั้งมิเตอร์ในเขตเทศบาลภายใน 3 วันทำการ นอกเขตเทศบาลภายใน 5 วันทำการ										

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ ส่วน ประสมการตลาดบริการ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical Evidence) (ต่อ)										
4. ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่ง อำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการเช่น ที่นั่งรอ วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์										
5. ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการ ไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการ เข้าใจ										
6. อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมี ความทันสมัย										
7. เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการ ใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้ มาตรฐานและมีความทันสมัย										
8. เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่ เป็นประโยชน์										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) (ต่อ)										
4. ระยะเวลาในการขยายเขต ระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความ เหมาะสม										
5. การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมี ความรวดเร็ว										
6. การให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจดหน่วยพิมพ์บิลไฟฟ้า การส่งใบแจ้งหนี้ การคิดค่า กระแสไฟฟ้า										
7. ความรวดเร็วในการจัดส่งบิล แจ้งค่าไฟฟ้าล่วงหน้า										
8. การรับชำระเงินที่สำนักงาน การไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว										
9. การรับชำระเงินผ่านตัวแทน เก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา										
10. มีการพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง										
ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical Evidence)										
1. ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามี การตกแต่งที่สวยงาม สะอาด ร่มรื่น										
2. สถานที่จอดรถของสำนักงาน การไฟฟ้ามีความสะดวกและ เพียงพอต่อผู้มาติดต่อ										
3. ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามี บรรยากาศดี										

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา	ระดับความเร่งด่วนที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง					
2. ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้อง					
3. ปัญหาค่ากระแสไฟฟ้าสูงกว่าปกติ					
4. ปัญหาด้านการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์สำนักงานติดต่อไม่ได้					
5. ปัญหาพนักงานให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน					
6. ปัญหาด้านพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ					
7. ปัญหาการรักษาเวลาตามที่นัดหมาย					
8. ปัญหาความคิดพลาดของการจดหน่วย					
9. ปัญหาไม่ได้รับบิลแจ้งค่าไฟฟ้า					
10. ปัญหารอบเก็บเงินไม่ตรงกับงวดเงินเดือนของผู้ใช้ไฟฟ้า					
11. ปัญหาการถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า					

❖ ท่านคิดเห็นอย่างไรต่อข้อความนี้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใส่ใจทุกชีวิต เป็นมิตรกับประชาชน”

เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย

❖ ท่านคิดเห็นอย่างไรต่อข้อความนี้ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม”

เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

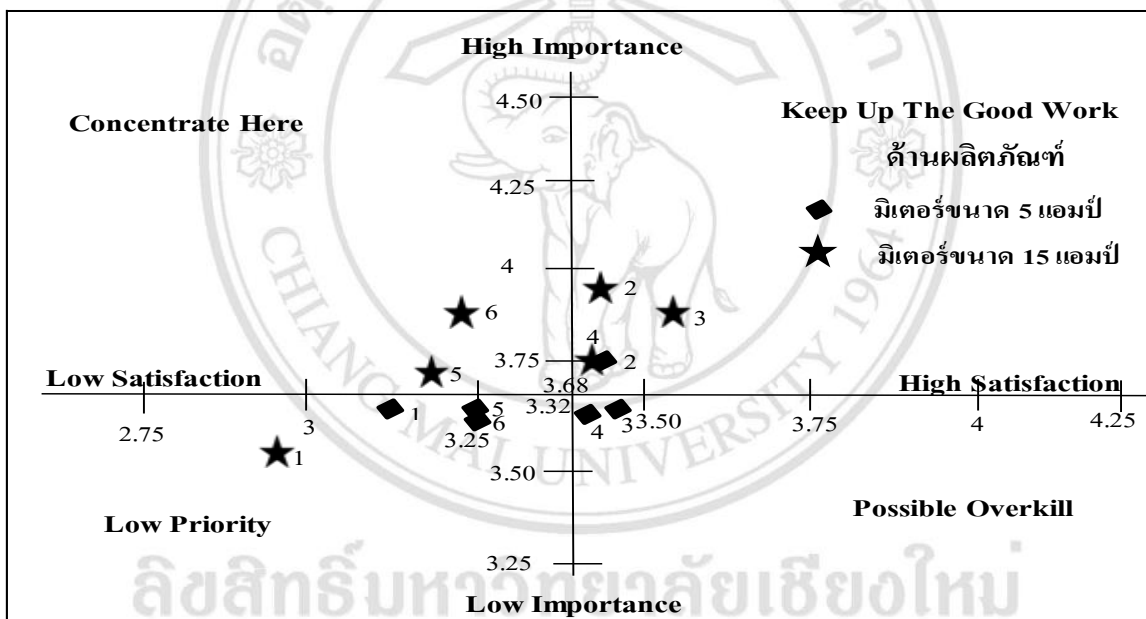
.....

.....

ภาคผนวก ข

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามขนาดมิเตอร์และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามขนาดมิเตอร์ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

จากภาพที่ 1 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน 5) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยที่ 6) บริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 3) ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า และปัจจัยย่อยที่ 4) การให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

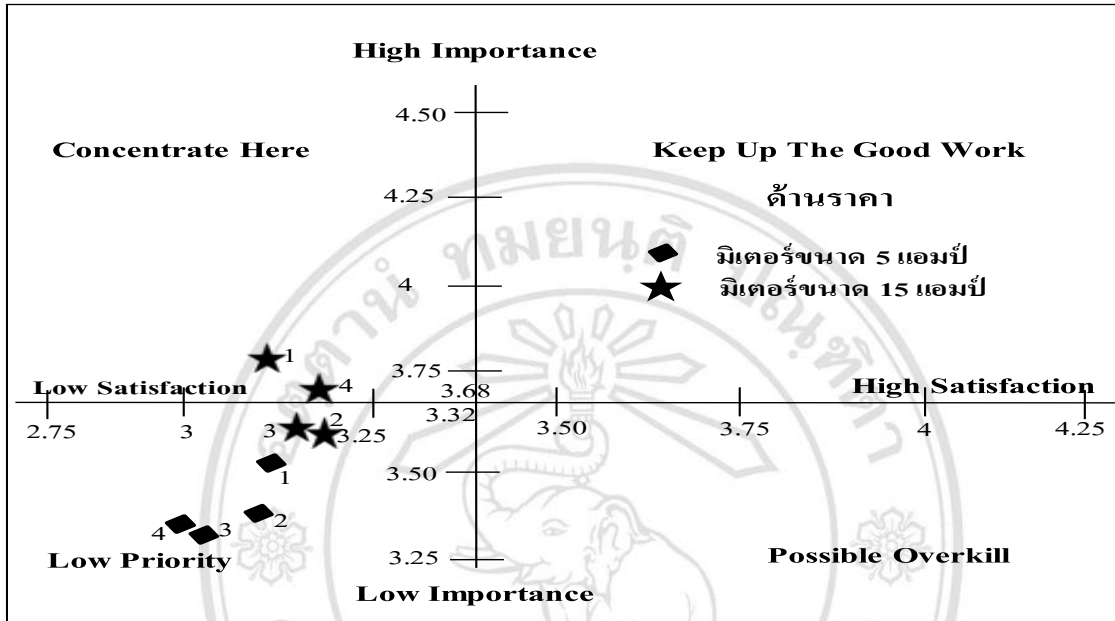
มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

จากภาพที่ 1 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 5) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยที่ 6) บริการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 2) ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ 3) ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า และปัจจัยย่อยที่ 4) การให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามขนาดมิเตอร์ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา

มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

จากภาพที่ 2 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านราคาทั้ง 4 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม 2) อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม 3) อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 4) ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้ไฟมีความเหมาะสม อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำ และได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

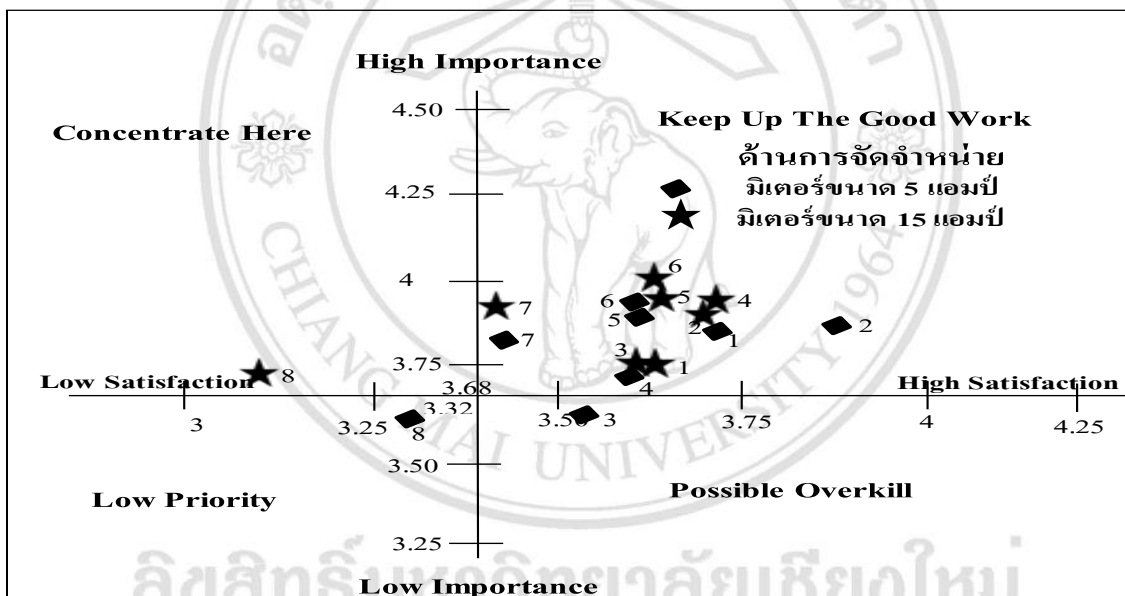
มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

จากภาพที่ 2 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านราคาทั้ง 4 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 4) ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้ไฟมีความเหมาะสม อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน

ระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 2) อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 3) อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบ้างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามขนาด มิเตอร์ได้ดังนี้



ภาพที่ 3 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบ้างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย

มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

จากภาพที่ 3 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน 2) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง 4) ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ 5) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม 6) ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความ

หลากหลาย และปัจจัยย่อยที่ 7) ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูง และได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 8) การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

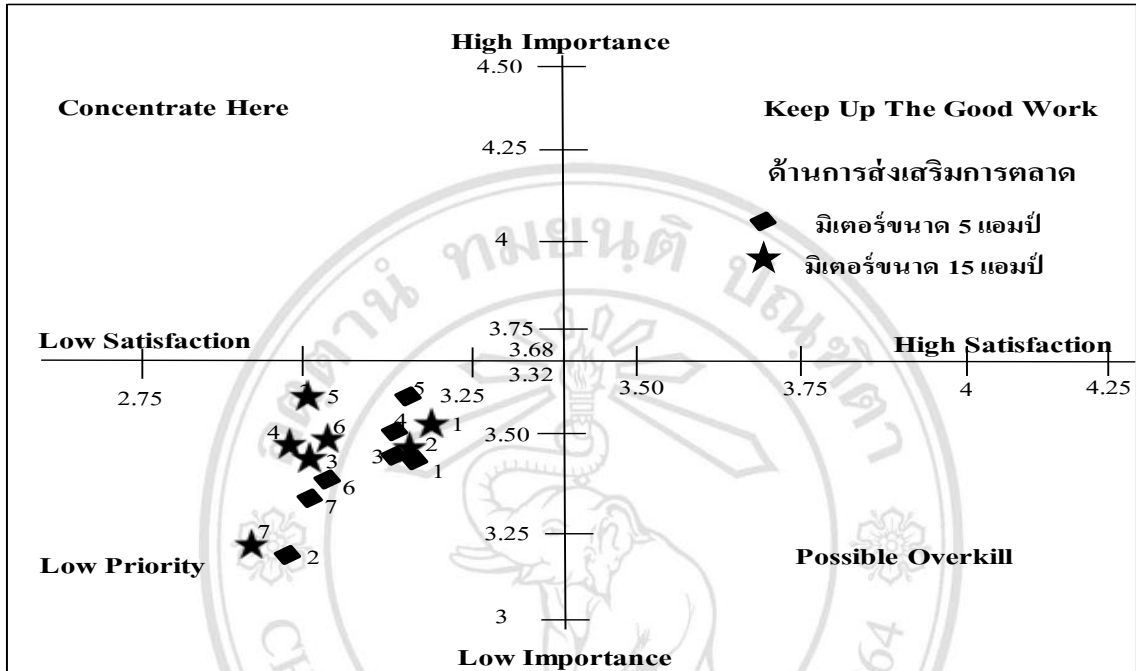
ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 3) เคา์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

จากภาพที่ 3 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทั้ง 8 ปัจจัย พบว่าปัจจัยย่อยที่ 8) การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน 2) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง 3) เคา์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ 4) ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ 5) ระยะเวลาเปิดปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม 6) ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย และปัจจัยย่อยที่ 7) ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมงอยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามขนาดมิเตอร์ได้ดังนี้



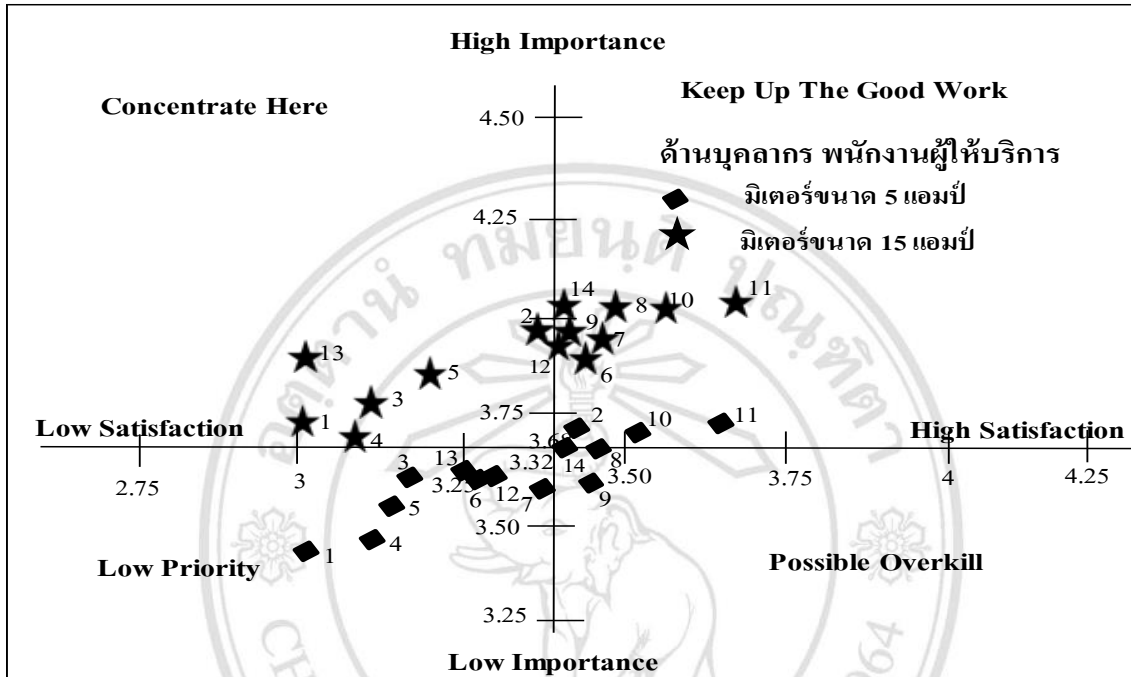
ภาพที่ 4 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์และมิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

จากภาพที่ 4 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่

1) การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว 2) เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ 3) การถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่างๆ 4) การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า 5) การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง 6) การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม และปัจจัยย่อยที่ 7) การจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามขนาดมิเตอร์ ได้ดังนี้



ภาพที่ 5 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ

มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

จากภาพที่ 5 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการทั้ง 14 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 10) พนักงานรับชำระเงินมีความสุข ยิ้มแย้ม และปัจจัยย่อยที่ 11) พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี 3) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 4) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ 5) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ 6) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 7) พนักงานให้บริการผู้ใช้

ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน และปัจจัยย่อยที่ 12) พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ และปัจจัยย่อยที่ 13) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

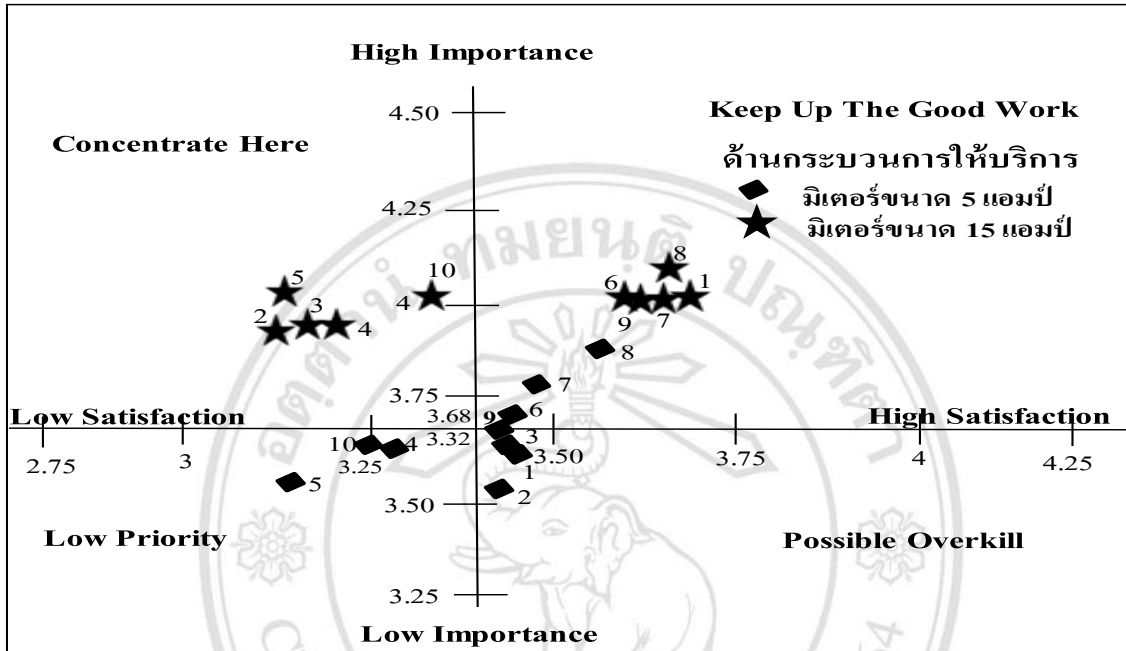
ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 8) พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม 9) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และปัจจัยย่อยที่ 14) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นของคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

จากภาพที่ 5 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการทั้ง 14 ปัจจัย พบว่าปัจจัยย่อยที่ 1) พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี 2) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 4) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ 5) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ และปัจจัยย่อยที่ 13) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 6) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาคอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 7) พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน 8) พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม 9) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ 10) พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม 11) พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ 12) พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ และปัจจัยย่อยที่ 14) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามขนาดมิเตอร์ได้ดังนี้



ภาพที่ 6 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ

มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

จากภาพที่ 6 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้ง 10 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 6) การให้บริการมีความถูกต้อง 7) ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้า 8) การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้องรวดเร็ว ล่วงหน้า และปัจจัยย่อยที่ 9) การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 4) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม 5) การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 10) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับ

ความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง 2) การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่น ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 3) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

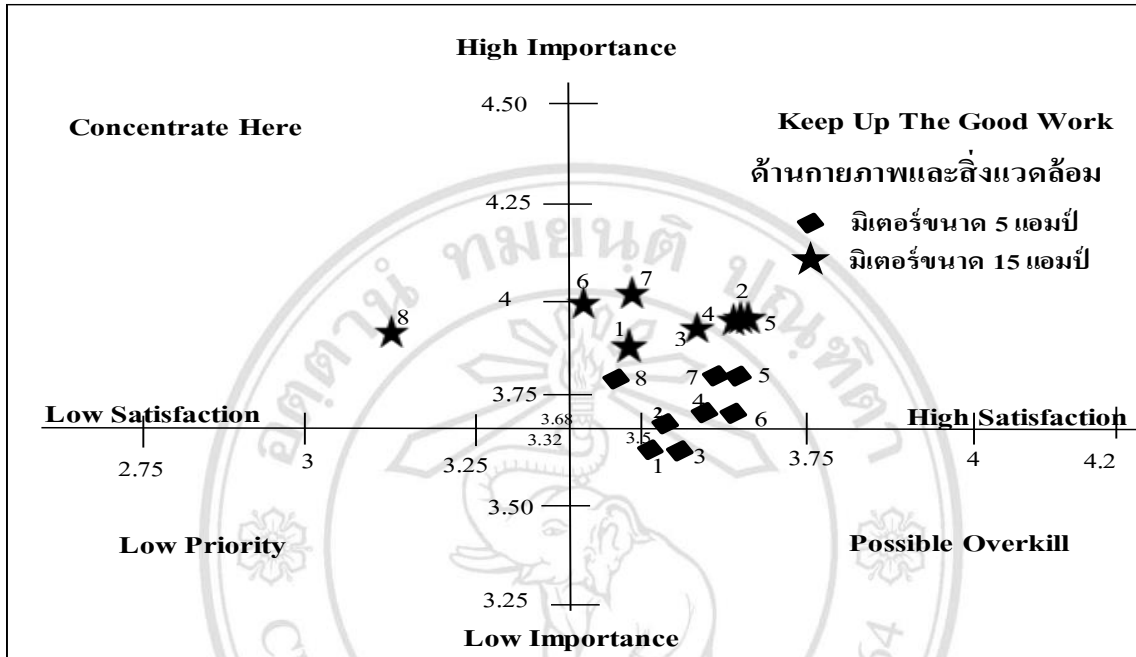
มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์

จากภาพที่ 6 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้ง 10 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่น ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว 3) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ 4) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม 5) การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 10) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง 6) การให้บริการมีความถูกต้อง 7) ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าล่วงหน้า 8) การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้องรวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 9) การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามขนาดมิเตอร์ ได้ดังนี้



ภาพที่ 7 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

จากภาพที่ 7 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ 4) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ 5) ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ 6) อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย และปัจจัยย่อยที่ 8) เว็บไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่น และปัจจัยย่อยที่ 3) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี 4) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นของคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

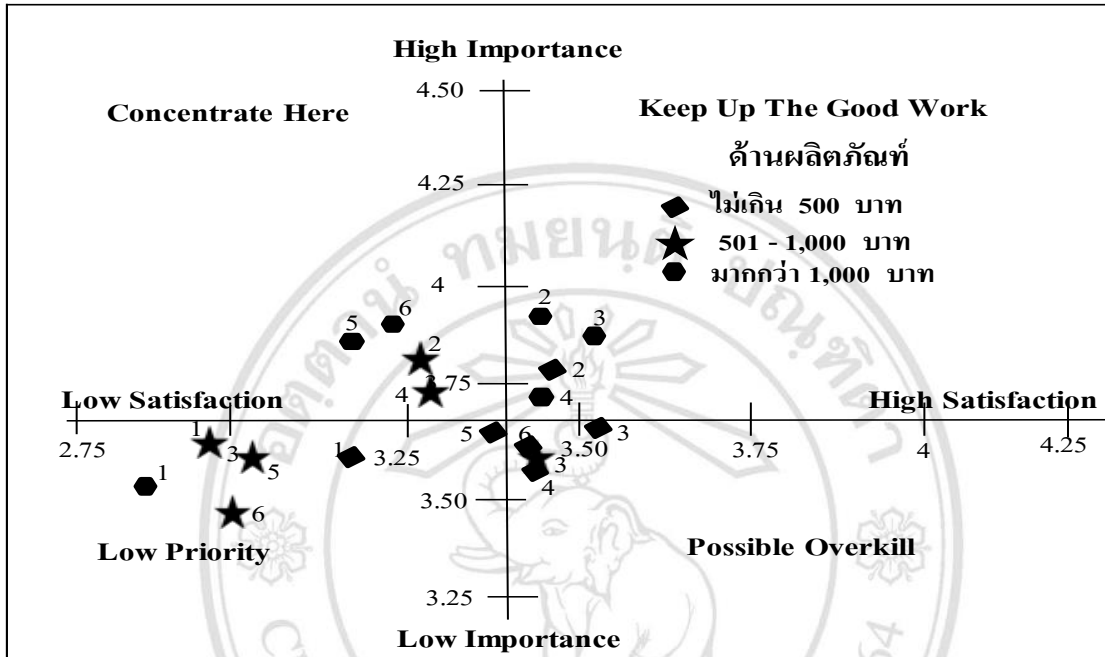
มีเตอร์ขนาด 15 แอมป์

จากภาพที่ 7 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 8) เว็บบไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่น 2) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ 3) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี 4) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ 5) ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ 6) อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย และปัจจัยย่อยที่ 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้



ภาพที่ 8 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท

จากภาพที่ 8 เมื่อพิจารณาบัณฑิตย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 บัณฑิต พบว่า บัณฑิตย่อยที่ 2) ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนบัณฑิตย่อยที่ 1) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน และบัณฑิตย่อยที่ 5) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 3) ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า 4) การให้บริการมีความหลากหลาย และปัจจัยย่อยที่ 6) บริการแจ้งเตือนก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำ และได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือน 501 – 1,000 บาท

จากภาพที่ 8 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ และปัจจัยย่อยที่ 4) การให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน 5) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยที่ 6) บริการแจ้งเตือนก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 3) ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 1,000 บาท

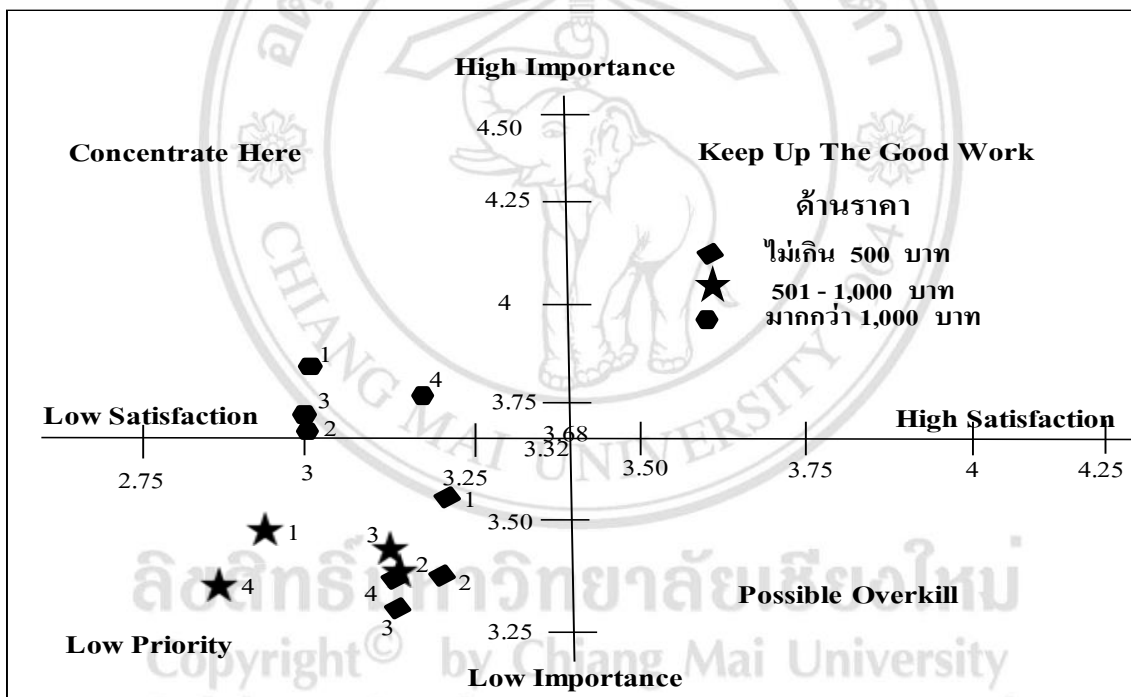
จากภาพที่ 8 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 5) บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยที่ 6) บริการแจ้งเตือนก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยที่ค้างชำระ อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 2) ความมั่นคงปลอดภัยของเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าและอุปกรณ์ในการส่งกระแสไฟฟ้าที่ติดตั้งในที่สาธารณะ 3) ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ไฟฟ้า และปัจจัยย่อยที่ 4) การให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) คุณภาพและความน่าเชื่อถือในการจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอ ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับ ไฟไม่เกิน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้



ภาพที่ 9 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท และค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือน 501 – 1,000 บาท

จากภาพที่ 9 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านด้านราคาทั้ง 4 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม 2) อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม 3) อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 4) ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้ไฟมี

ความเหมาะสม อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

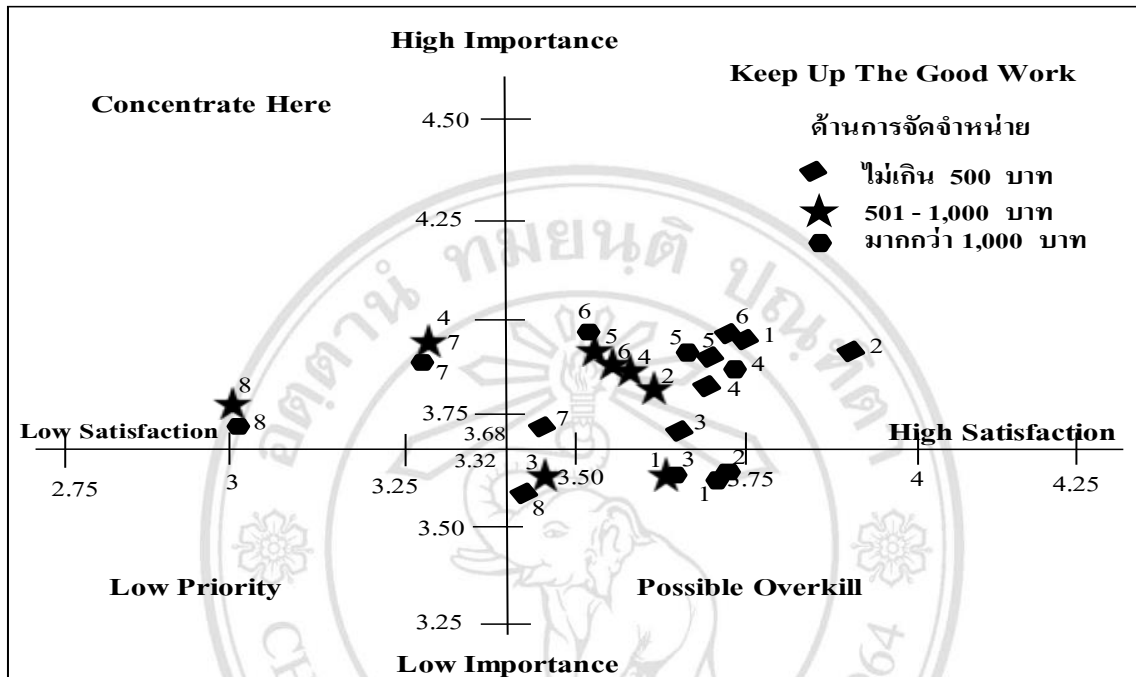
ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 1,000 บาท

จากภาพที่ 9 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านด้านราคาทั้ง 4 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) อัตราค่ากระแสไฟฟ้ามีความเหมาะสม 2) อัตราเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีความเหมาะสม 3) อัตราค่าธรรมเนียมอื่นๆ มีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 4) ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่การไฟฟ้าคิดจากผู้ใช้นี้มีความเหมาะสม อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้



ภาพที่ 10 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท

จากภาพที่ 10 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่

- 1) สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน
- 2) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง
- 3) เคา์นเตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ
- 4) ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ
- 5) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของการไฟฟ้ามีความเหมาะสม
- 6) ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลายและปัจจัยย่อยที่
- 7) ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 8) การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำ และได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือน 501 – 1,000 บาท

จากภาพที่ 10 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่

7) ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยที่ 8) การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 2) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง 4) ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ 5) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของ การไฟฟ้ามีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 6) ช่องทางการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน และปัจจัยย่อยที่ 3) เคา์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 1,000 บาท

จากภาพที่ 10 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่

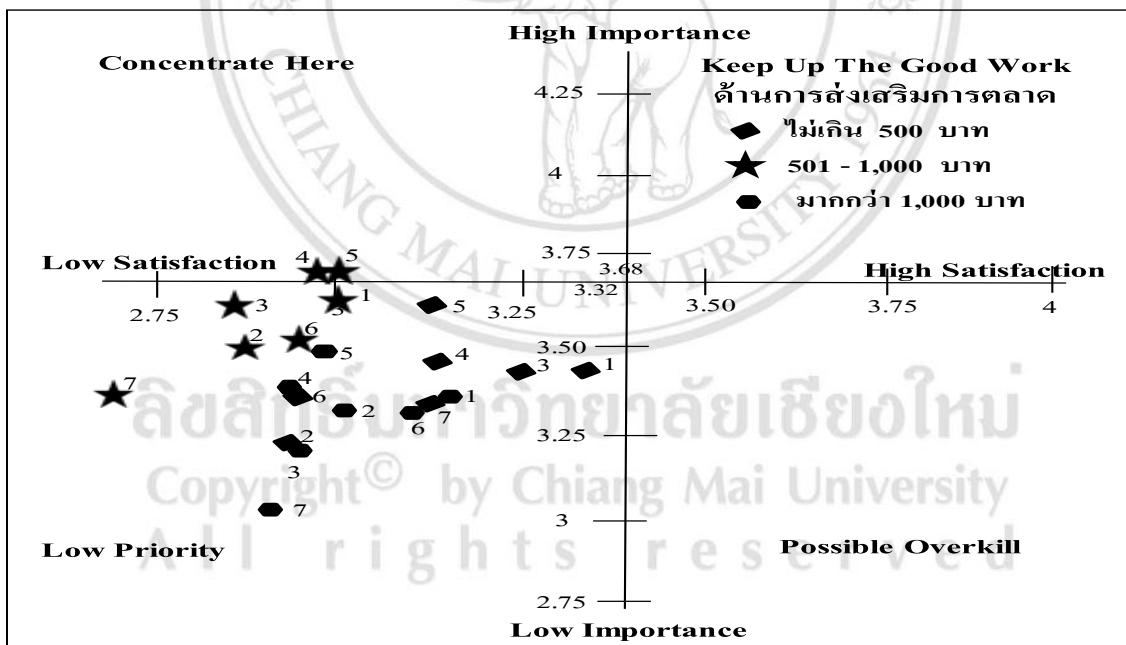
7) ช่องทางการรับแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง และปัจจัยย่อยที่ 8) การให้บริการ ณ สถานที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 4) ช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้ามีความสะดวกและมีหลากหลายรูปแบบ 5) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 16.30 น. ของ การไฟฟ้ามีความเหมาะสม และปัจจัย

ย่อยที่ 6) ช่องทางในการติดต่อกับการไฟฟ้ามีความหลากหลาย อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) สำนักงานการไฟฟ้ามองเห็นได้ชัดเจน 2) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และปัจจัยย่อยที่ 3) เคา์เตอร์ให้บริการรับคำร้องติดต่อสอบถามรับชำระค่าไฟฟ้ามีเพียงพอ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนกลายเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนได้ดังนี้



ภาพที่ 11 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท และค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 1,000 บาท

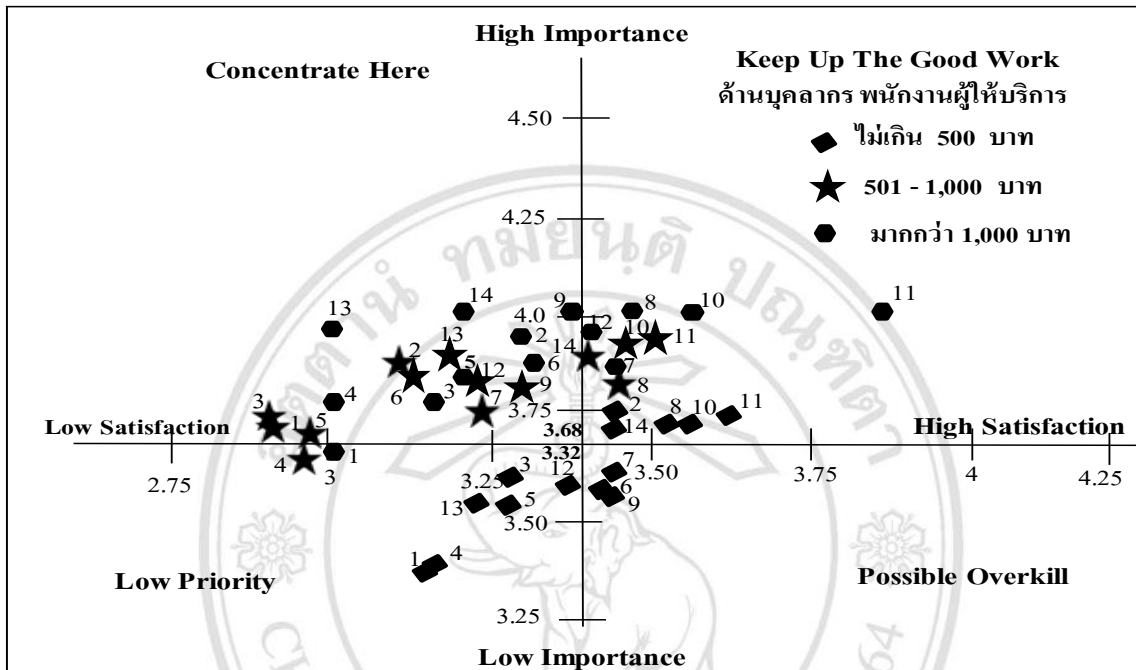
จากภาพที่ 11 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว 2) เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ 3) การถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่างๆ 4) การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า 5) การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง 6) การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม และปัจจัยย่อยที่ 7) การจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือน 501 – 1,000 บาท

จากภาพที่ 11 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 4) การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า และปัจจัยย่อยที่ 5) การประกาศแจ้งล่วงหน้าก่อนการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงซ่อมบำรุง อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) การให้ข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว 2) เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นประโยชน์และมีความเพียงพอ 3) การถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านสื่อต่างๆ 6) การจัดและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม และปัจจัยย่อยที่ 7) การจัดนิทรรศการต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตช่วยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนได้ดังนี้



ภาพที่ 12 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัณฑิตช่วยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท

จากภาพที่ 12 เมื่อพิจารณาบัณฑิตช่วยย่อยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการทั้ง 14 บัณฑิต พบว่า บัณฑิตย่อยที่ 2) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 8) พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม 10) พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม 11) พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ และบัณฑิตย่อยที่ 14) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนบัณฑิตย่อยที่ 1) พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี 3) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 4) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมี

จำนวนเพียงพอ 5) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ 12) พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ และปัจจัยย่อยที่ 13) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 6) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 7) พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน และปัจจัยย่อยที่ 9) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือน 501 – 1,000 บาท

จากภาพที่ 12 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการทั้ง 14 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 1) พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี 2) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 5) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ 6) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 7) พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน 9) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ 12) พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ และปัจจัยย่อยที่ 13) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 8) พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม 10) พนักงานรับชำระเงินมีความสุขภาพ ยิ้มแย้ม 11) พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ และปัจจัยย่อยที่ 14) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถืออยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 4) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 1,000 บาท

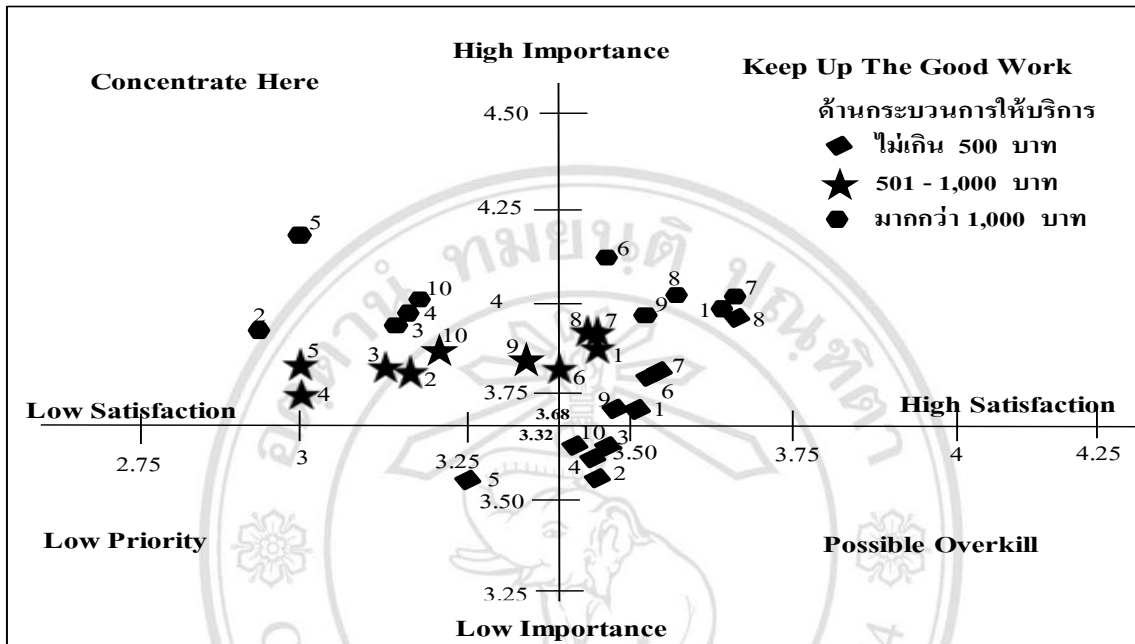
จากภาพที่ 12 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พนักงานผู้ให้บริการทั้ง 14 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 4) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนเพียงพอ 5) พนักงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความพร้อมในการให้บริการ 6) พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 9) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ 13) ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบคอบในการทำงาน และปัจจัยย่อยที่ 14) ตัวแทนเก็บเงินมีความน่าเชื่อถือ อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 7) พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน 8) พนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ อ่อนน้อม 10) พนักงานรับชำระเงินมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม 11) พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ และปัจจัยย่อยที่ 12) พนักงานสามารถชี้แจงค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติได้ชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) พนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าได้ดี อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กระบวนการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและ
ความพึงพอใจจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้



ภาพที่ 13 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กระบวนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท

จากภาพที่ 13 เมื่อพิจารณาบัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้ง 10 บัจจัย พบว่าบัจจัยย่อยที่
1) การจัด ระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง 6) การให้บริการมีความถูกต้อง 7) ความรวดเร็วในการ
จัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าวางหน้า 8) การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว และ
บัจจัยย่อยที่ 9) การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา อยู่ใน Quadrant B (Keep
Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึง
พอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนบัจจัยย่อยที่ 5) การแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant C (Low
Priority) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ
เป็นคุณลักษณะที่ไม่มีผลต่อการไฟฟ้า การไฟฟ้าสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 2) การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว 3) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ 4) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่ 10) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือน 501 – 1,000 บาท

จากภาพที่ 13 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้ง 10 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว 3) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ 4) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม 5) การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว 8) การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว 9) การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้อง ตรงเวลา และปัจจัยย่อยที่ 10) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง 6) การให้บริการมีความถูกต้อง 7) ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟาล่วงหน้า และปัจจัยย่อยที่ 8) การรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

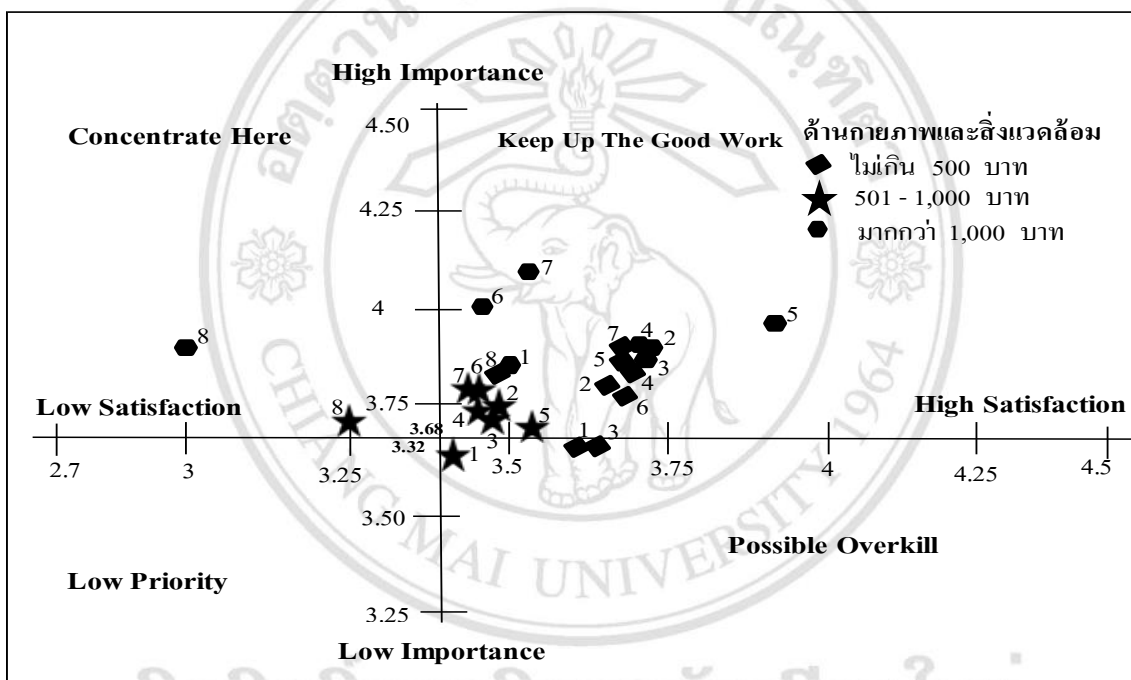
ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 1,000 บาท

จากภาพที่ 13 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้ง 10 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) การขอบริการใช้ไฟฟ้าและบริการอื่นๆ มีความสะดวก รวดเร็ว 3) การปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ 4) ระยะเวลาในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความเหมาะสม 5) การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 10) มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการโดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) การจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง 6) การให้บริการมีความถูกต้อง 7) ความรวดเร็วในการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟาล่วงหน้า 8) การรับชำระเงินที่สำนักงานการ

ไฟฟ้ามีความถูกต้อง รวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่ 9) การรับชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความถูกต้องตรงเวลา อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจต่อบ้างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนได้ดังนี้



ภาพที่ 14 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อบ้างปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท

จากภาพที่ 14 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 2) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อดี 4) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ 5) ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ 6) อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย และปัจจัยย่อยที่

8) เว็บบไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่น และปัจจัยย่อยที่ 3) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือน 501 – 1,000 บาท

จากภาพที่ 14 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 8) เว็บบไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 2) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ 3) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี 4) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ 5) ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ 6) อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย และปัจจัยย่อยที่ 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่นอยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับต่ำและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แสดงถึงการไฟฟ้าให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ยไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 1,000 บาท

จากภาพที่ 14 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมทั้ง 8 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ 8) เว็บบไซต์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ จึงต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเร่งด่วน

ในส่วนปัจจัยย่อยที่ 1) ภายนอกสำนักงานการไฟฟ้ามีการตกแต่งที่สวยงามสะอาด ร่มรื่น 2) สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้ามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อ 3) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีบรรยากาศดี 4) ภายในสำนักงานการไฟฟ้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ 5) ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการไฟฟ้ามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ 6) อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย และปัจจัยย่อยที่ 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ พาหนะในการใช้ปฏิบัติงานในระบบไฟฟ้าได้มาตรฐานและมีความทันสมัย อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการไฟฟ้าและควรรักษาให้อยู่ในระดับนี้อย่างต่อเนื่อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.พร้าว จ.เชียงใหม่
วันที่ 27 พฤศจิกายน 2556

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายนพพล พุทธศิริ (ผู้มีอำนาจลงนาม) ตำแหน่ง ผู้จัดการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 304 หมู่ 4 ต.เวียง อ.พร้าว จ.เชียงใหม่
ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสาวอรอนงค์ นิรันดร์
รหัสนักศึกษา 551532102 สังกัดคณะวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพร้าว
จังหวัดเชียงใหม่ เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้
นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์
และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีกรเรียกร้องแต่อย่าง
ใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
หน้าพยาน

ลงชื่อ
(ผู้มีอำนาจลงนาม)
ประทับตราองค์กร

ลงชื่อ
(พยาน)

ลงชื่อ
(ผู้ศึกษา)

ลงชื่อ
(พยาน)

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล นางสาวอรอนงค์ นรินทร์
- วัน เดือน ปี เกิด 31 ตุลาคม พ.ศ. 2524
- ประวัติการศึกษา ปี 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
วิทยาเขตภาคพายัพ
- ประสบการณ์ ปี 2547 - 2554 พนักงานบัญชี บริษัท แมริมเทอเรชริชอร์ต จำกัด
- ปี 2555 - ปัจจุบัน พนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพร้าว
จังหวัดเชียงใหม่



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved