

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างใน  
อำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางอัจฉรี พวงแก้ว

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ ฉายสุวรรณ ประธานกรรมการ  
อาจารย์ณัฐนาถ ศรีภักย์วานิช กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเก็บจากกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 253 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40 – 49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งในกิจการเป็นวิศวกร ประเภทธุรกิจเป็นกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/แฟลต มากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มีจำนวนห้องพัก 51 – 100 ห้อง เป็นกิจการที่ใช้ไฟฟ้าระดับแรงดัน 22 – 33 กิโลโวลต์มากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมากช่วงกลางคืน (22.01 – 08.59 น.) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ คือ 200,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 – 100,000 บาท มีวิธีการชำระเงินค่าบริการไฟฟ้าชำระโดยตรงที่สำนักงานมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (Time of Use) หรือ TOU

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ในด้านการบริการต่าง ๆ

โดยรวมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับความพึงพอใจได้แก่ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก และความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ ตามลำดับ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ ส่วนความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การเข้าเยี่ยมชมเยือนผู้ใช้ไฟ และการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความ

กระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความมีมนุษยสัมพันธ์/  
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ ตามลำดับ ส่วนความสะดวกปลอดภัย และกว้างขวางของสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า ตามลำดับ

**Independent Study Title** Satisfaction of Specific Business Users in Mueang District,  
Chiang Mai Province Toward Service of the Chiang Mai  
Provincial Electricity Authority

**Author** Mrs. Archaree Puangkaew

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assistant Professor Dr. Chirawan Chaisuwan Chairperson

Lecturer Narunat Sarapaivanit Member

### ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the satisfaction of specific business users in Mueang district, Chiang Mai Province toward the service of the Chiang Mai Provincial Electricity Authority. The data was collected by using questionnaires distributed to 253 specific business users who used the electricity service. Then, the data was analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentage, and mean.

The study found that the respondents were male aged between 40-49 years old holding bachelor's degree. Most of them were engineers in the apartment/flat business with a capacity of 51 – 100 rooms. The business used 22 – 33 kilovolt at the highest level. Most of them used the electricity at night time during 22.01 – 08.59 hrs. The average income of the business was more than 200,001 baht per month at the highest lever. The average electricity fee of the business was between 50,000-100,000 baht/month. Most of them paid bills at the Chiang Mai Provincial Electricity Authority office. Most of the respondents understood the time of use (TOU).

According to the result of the study regarding the service marketing mix factors the respondents rated their satisfaction towards services at the moderate level regarding price,

place, channel of distribution, product, process, people, and physical evidence, respectively. However, they ranked the satisfaction towards promotion at the low level.

For product, the respondents ranked satisfaction at the moderate level. The sub-factors of product that the respondents ranked their satisfaction at the highest level were modernization and reliability of equipments, tools, and service vehicles, outage and voltage drop of electricity, respectively.

For price, the respondents ranked their satisfaction at the moderate level. The sub-factors of price that the respondents ranked their satisfaction at the highest level were the appropriation of the fee rate according to TOU and the type of electricity usage of the business. They ranked their satisfaction at the moderate level towards the expropriation of electricity usage insurance and the electricity usage of the business.

For place and channel of distribution, the respondents ranked their satisfaction at the moderate level. The sub-factors of place and channel of distribution that the respondents ranked their satisfaction at the highest level was the convenience in receiving bill payment. They ranked their satisfaction at the moderate level towards the variety of payment channels such as payment at the Electricity Authority, bank, and counter service, and the variety of payment methods such as cash and cashier cheque.

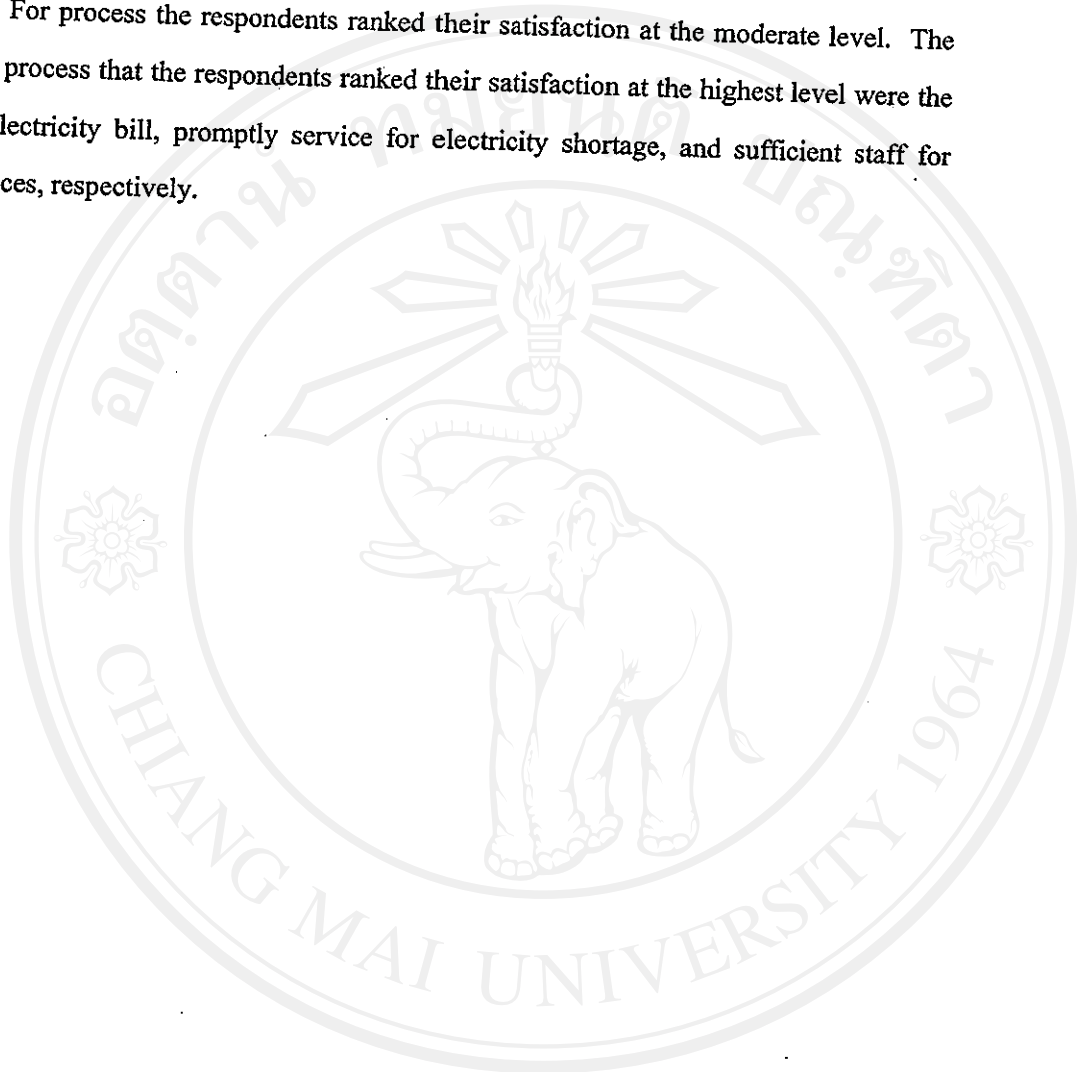
For promotion, the respondents ranked their satisfaction at the low level. The sub-factors of promotion that the respondents ranked their satisfaction at the moderate level were information, pamphlets, and journals. They ranked their satisfaction at the low level towards customer visits and organizing the seminar of electricity information for customers.

For people, the respondents ranked their satisfaction at the moderate level. The sub-factors of people that the respondents ranked their satisfaction at the highest level were human relations/enthusiasm of staff for electricity installation requests, human relations/enthusiasm of staff for electricity shortage, and human relations/enthusiasm of staff for bill payment, respectively.

For physical evidence, the respondents ranked their satisfaction at the moderate level. The sub-factors of physical evidence that the respondents ranked their satisfaction at the moderate level were facilitation for in-office communication and facilitation of telephone

communication, respectively. They ranked their satisfaction at the low level towards facilitation of security and large space of the parking lot.

For process the respondents ranked their satisfaction at the moderate level. The sub-factors of process that the respondents ranked their satisfaction at the highest level were the accuracy of electricity bill, promptly service for electricity shortage, and sufficient staff for customer services, respectively.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved