



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย
ในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

โดย

นายจรัสพงษ์ จงมีสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย
ในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

โดย

นายจรัสพงษ์ จงมีสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



INFLUENCES ON METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY
SERVICE CUSTOMER SATISFACTION IN THAILAND.

BY

MR. JARASPONG JONGMESOK



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายจรัสพงษ์ จงมีสุข

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย
ในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 24 APR 2016

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร. นกตล ร่มโพธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์)

คณบดี

(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท
ที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้า

นครหลวง

ชื่อผู้เขียน

นายจรัสพงษ์ จงมีสุข

ชื่อปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะ/มหาวิทยาลัย

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์

ปีการศึกษา

2558

บทคัดย่อ

ปัจจุบันความต้องการใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นผลมาจากการที่ประชากรมีลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม พลังงานไฟฟ้ากลายเป็นส่วนประกอบสำคัญของการทำงานของอุปกรณ์หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็น เครื่องใช้ไฟฟ้าชนิดต่างๆ ที่นิยมใช้ในครัวเรือน เช่น โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ปัจจุบันมีบริษัทเอกชนรายใหญ่ๆ ให้ความสนใจในธุรกิจด้านพลังงานไฟฟ้า ทำให้การไฟฟ้านครหลวงซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจพลังงานไฟฟ้าต้องพยายามปรับกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานให้มีมาตรฐานทันสมัย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อที่จะคงความเป็นผู้นำด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้าในประเทศไทยต่อไปในอนาคต

จากข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยมีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด (7Ps) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 คน คิดเป็นเพศชาย ร้อยละ 56 และเพศหญิง ร้อยละ 44 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26-36 ปี มากที่สุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสถานะสมรสแล้ว และมีระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 32 ในด้านอาชีพ พบว่าร้อยละ 49 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 9,001-19,000 บาท

ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขต การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงพบว่าปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และ ลักษณะทางกายภาพมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มอันได้แก่ปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ย นั้นพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทุกปัจจัยข้างต้นมีผลต่อ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง

ดังนั้นทางการไฟฟ้านครหลวงจึงควรมีการพัฒนาแผนและกลยุทธ์โดยคำนึงถึงปัจจัย ทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ การตั้งราคาอุปกรณ์และค่าธรรมเนียมการให้บริการให้มีความ เหมาะสม รวมไปถึงอบรมบุคลากรให้มีความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และมีใจรักในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรต่อไป

คำสำคัญ: การไฟฟ้านครหลวง

Independent Study Title	INFLUENCES ON METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY SERVICE CUSTOMER SATISFACTION IN THAILAND
Author	Mr. Jaraspong Jongmesok
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Monvika Phadoongsitthi, Ph.D.
Academic Year	2015

ABSTRACT

The 7Ps marketing mix - people, product, price, promotion, place, process and physical evidence - was used to study satisfaction of private customers in Metropolitan Electricity Authority (MEA) service areas. Demographic factors were also taken into account. Samples were examined in Bangkok, Nonthaburi, and Samut Prakan. 416 samples (56 % male and 44 % female) filled out an online questionnaire during February to March 2016. Most were from 26 to 36 years old, married, with high school educations, working for private companies and earning from 9,001 to 19,000 baht per month. Results were that price, people, process, physical evidence, employee involvement, and politeness influenced customer satisfaction. All demographic factors affected customer satisfaction.

These findings may assist the MEA in develop business plans and strategies focusing more on demographic factors, as well as prices of products and services. Employees training and customer service attitudes may also be developed to increase customer satisfaction.

Keywords: MEA, Metropolitan Electricity Authority

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สามารถเสร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา ผดุงสิทธิ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยครั้ง โดยท่านได้ให้ความรู้ ตลอดจนคำปรึกษาต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย รวมทั้งรองศาสตราจารย์ นกมล รมโพธิ์ ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการในการวิจัยครั้งนี้ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแก่ผู้วิจัย

นอกจากนี้แล้วทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกๆ ท่านที่ได้ให้ความรู้ตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกๆ ท่าน ที่ได้เสียสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณฝ่ายออกแบบสถานีไฟฟ้า และงานวิศวกรรมโยธา การไฟฟ้านครหลวง ที่ได้ให้ข้อมูลต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะสามารถสร้างประโยชน์ต่อการไฟฟ้านครหลวง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ทั้งผู้ให้บริการรายใหญ่ ตลอดจนผู้ให้บริการรายย่อย หายที่สุดนี้หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นายจรัสพงษ์ จงมีสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องในการวิจัย	6
2.1.1 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์	6
2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ	7
2.1.3 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	7
2.1.3.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)	7
2.1.3.2 ราคา (Price)	8
2.1.3.3 สถานที่ (Place)	8
2.1.3.4 การส่งเสริมการขาย (Promotion)	8

2.1.3.5 บุคลากร (People)	8
2.1.3.6 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	9
2.1.3.7 กระบวนการ (Process)	9
2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.2.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	10
2.2.1.1 เพศ	10
2.2.1.2 อายุ	10
2.2.1.3 ระดับการศึกษา	11
2.2.1.4 รายได้	11
2.2.1.5 ปริมาณการบริโภคต่อเดือน	12
2.2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	12
2.2.2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)	12
2.2.2.2 ราคา (Price)	12
2.2.2.3 สถานที่ (Place)	13
2.2.2.4 กิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Promotion)	13
2.2.2.5 บุคลากร (People)	14
2.2.2.6 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	14
2.2.2.7 กระบวนการ (Process)	14
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	16
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	17
3.1 กำหนดลักษณะของประชากร	17
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	18
3.2.1 ตัวแปรอิสระ	18
3.2.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	18
3.2.1.2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด	18
3.2.2 ตัวแปรตาม	18
3.3 สมมุติฐานการวิจัย	18
3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล	19
3.5 วิธีเก็บข้อมูล	20

3.6 การวิเคราะห์ผล	20
3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	21
3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	22
4.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.3 ข้อมูลด้านระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด (7Ps) ต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า	28
4.4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ที่มีผลต่อความพึงพอใจใน การใช้ไฟฟ้าของ กลุ่มตัวอย่าง	32
4.4.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระโดยการใช้วิธีการ วิเคราะห์ปัจจัย	32
4.4.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัย	33
4.5 การทดสอบสมมุติฐานในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า	36
4.6 การทดสอบสมมุติฐานในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของการใช้ไฟฟ้า	41
4.6.1 เพศ	42
4.6.2 อายุ	43
4.6.3 ระดับการศึกษา	45
4.6.4 รายได้เฉลี่ย	47
4.6.5 อัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ย	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	52
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้าน อยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	53

5.1.3	ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง	53
5.1.4	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	54
5.2	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ	55
5.3	ข้อจำกัดงานวิจัย	56
5.4	ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง	56
	รายการอ้างอิง	58
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้า นครหลวง	60
	ภาคผนวก ข รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS	66
	ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง	3
1.2 อัตราการเปลี่ยนแปลงการจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง	3
1.3 ความต้องการไฟฟ้าสูงสุดประจำปี 2554-2558	4
3.1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงตั้งแต่ปี 2554 ถึงปี 2558	17
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.3 ข้อมูลความพึงพอใจรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการไฟฟ้านครหลวง	31
4.4 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test	32
4.5 เปรียบเทียบปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ปัจจัย	33
4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ	36
4.7 ผลการวิเคราะห์ ANOVA	37
4.8 Coefficients	38
4.9 ค่าเฉลี่ยเพศกับระดับความพึงพอใจ	42
4.10 ค่าเฉลี่ยอายุกับระดับความพึงพอใจ	43
4.11 ผลการเปรียบเทียบช่วงอายุกับระดับความพึงพอใจ	44
4.12 ค่าเฉลี่ยระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจ	45
4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจ	46
4.14 ค่าเฉลี่ยรายได้กับระดับความพึงพอใจ	47
4.15 ผลการเปรียบเทียบรายได้กับระดับความพึงพอใจ	48
4.16 ค่าเฉลี่ยอัตราค่าไฟฟ้ากับระดับความพึงพอใจ	49
4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าไฟฟ้ากับระดับความพึงพอใจ	50

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 The Marketing Mix (7Ps)	9
2.2 สรุปกรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ 16ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	
4.1 แสดงอัตราส่วนเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 แสดงระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.3 แสดงจำนวนครั้งของระบบไฟฟ้าขัดข้องต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามพบ	26
4.4 แสดงอัตราส่วนช่องทางการชำระค่าบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.5 แสดงอัตราส่วนช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสาร	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การไฟฟ้านครหลวงถูกสถาปนาขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2501 โดยเกิดจากการควบรวมกิจการของการไฟฟ้ากรุงเทพและกองไฟฟ้าหลวงสามเสน การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการรับผิดชอบการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าที่ได้รับซื้อมาจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยให้กับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 18 เขตการให้บริการ โดยวิสัยทัศน์ของการไฟฟ้านครหลวงคือ เป็นองค์กรชั้นนำด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้าในระดับสากล และภารกิจหลักขององค์กรคือ

1. ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และปลอดภัย
2. ให้บริการเชิงรุกโดยมุ่งเน้นลูกค้า
3. พัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
4. พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อม

จากภารกิจหลักขององค์กรจะเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงใส่ใจกับลูกค้าเป็นสำคัญ ทำให้ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นจากรัฐบาลอยู่เรื่อยมา โดยการไฟฟ้านครหลวงได้แบ่งประเภทลูกค้าออกเป็น 8 ประเภท ตามการใช้ไฟฟ้า อันได้แก่

(1) ประเภทบ้านอยู่อาศัย ลักษณะการใช้ สำหรับการใช้ไฟฟ้าในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย วัดและโบสถ์ของศาสนาต่างๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว

(2) ประเภทกิจการขนาดเล็ก ลักษณะการใช้ สำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจธุรกิจรวมกับที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรม หน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรืออื่นๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีที่สูงสุด ต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว

(3) ประเภทกิจการขนาดกลาง ลักษณะการใช้ สำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม หน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานที่ทำการเกี่ยวกับกิจการของต่างชาติ และสถานที่ทำการขององค์กร

ระหว่างประเทศ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีที่สูงสุด ตั้งแต่ 30 ถึง 999 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือน ไม่เกิน 250,000 หน่วย ต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว

(4) ประเภทกิจการขนาดใหญ่ ลักษณะการใช้ สำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม หน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานที่ทำการเกี่ยวกับกิจการของต่างชาติ และสถานที่ทำการขององค์การระหว่างประเทศ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีที่สูงสุด ตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือ มีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือน เกินกว่า 250,000 หน่วยต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว

(5) ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง ลักษณะการใช้ สำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบกิจการโรงแรมและกิจการให้เช่าพักอาศัย ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีที่สูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว

(6) ประเภทองค์กรไม่แสวงหากำไร ลักษณะการใช้ สำหรับการใช้ไฟฟ้าขององค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ โดยไม่คิดค่าตอบแทน รวมถึงสถานที่ ที่ใช้ในการประกอบศาสนกิจ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว แต่ไม่รวมถึงหน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานที่ทำการเกี่ยวกับกิจการของต่างชาติ และสถานที่ทำการขององค์การระหว่างประเทศ

(7) ประเภทกิจการสูบน้ำเพื่อการเกษตร ลักษณะการใช้สำหรับการใช้ไฟฟ้ากับเครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตรของหน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มเกษตรกรที่ทางราชการรับรอง หรือสหกรณ์เพื่อการเกษตร โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว

(8) ประเภทไฟฟ้าชั่วคราว ลักษณะการใช้ สำหรับการใช้ไฟฟ้าชั่วคราว เพื่อใช้ในการก่อสร้างอาคารทั่วไปหรือสิ่งปลูกสร้าง การจัดงานขึ้นเป็นกรณีพิเศษชั่วคราว หรือการใช้ในกรณีต่างๆ เป็นการชั่วคราว โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว

ในปัจจุบันปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะพบว่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุดในปี 2558 เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ถึง 898.23 เมกะวัตต์ หรือคิดเป็น 11 เปอร์เซ็นต์ ดังแสดงในตารางที่ 3 ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นผลมาจาก การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในประเทศ อุณหภูมิโลกที่เพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนแนวทางการดำเนินชีวิตของประชากรที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย จากสถิติการจำหน่ายไฟฟ้าอ้างอิงจากข้อมูลการจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงตามตารางที่ 1 พบว่า ปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้าตลอดปี 2557 มีปริมาณถึง 47,856 ล้านหน่วย เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ซึ่งมีปริมาณ 43,847 ล้านหน่วย ถึง 4,009 ล้านหน่วย หรือคิดเป็นร้อยละ

9 ภายในระยะเวลา 4 ปี สอดคล้องกับอัตราการเปลี่ยนแปลงการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้า นครหลวงในตารางที่ 2 และจากการจำแนกผู้ใช้บริการตามประเภทอัตราค่าไฟฟ้าพบว่า ในช่วง 10 เดือนแรกของปี 2558 การจำหน่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีปริมาณสูงถึง 10,336 ล้านหน่วย ซึ่งถือเป็นประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83 ของปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

ตารางที่ 1.1

ปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

	การจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟน.							
	2554	2555	2556	2557	2557		2558	
					ต.ก.	สะสม 10 เดือน	ต.ก.	สะสม 10 เดือน
หน่วยจำหน่ายไฟฟ้ารวม (ล้านหน่วย)	43,847.75	47,885.17	47,617.89	47,856.41	4,052	40,174.71	4,125.82	41,195.95
จำแนกตามประเภทอัตราค่าไฟฟ้า								
ประเภทบ้านอยู่อาศัย	10,124.80	11,398.92	11,420.40	11,694.75	965.01	9,882.09	1,000.13	10,336.83
ประเภทกิจการขนาดเล็ก	6,644.43	7,210.42	7,386.65	7,428.80	618.74	6,238.55	636.9	6,441.41
ประเภทกิจการขนาดกลาง	7,494.56	8,132.84	8,638.93	8,668.96	740.31	7,254.44	744.68	7,449.41
ประเภทกิจการขนาดใหญ่	16,468.94	17,807.83	17,679.73	17,538.91	1,511.55	14,691.40	1,524.46	14,760.30
ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง	1,779.70	1,984.38	2,001.67	2,014.66	171.59	1,682.18	173.37	1,774.49
ประเภทองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร	1,293.24	1,049.10	94.75	96.15	8.16	80.55	9.47	89.35
ประเภทไฟชั่วคราว	42.08	301.68	395.76	414.2	36.64	345.5	36.81	344.16

ที่มา: การไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ 1.2

อัตราการเปลี่ยนแปลงการจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

	อัตราการเปลี่ยนแปลงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันปีที่ผ่านมา (ร้อยละ)							
	2554	2555	2556	2557	2557		2558	
					ต.ก.	สะสม 10 เดือน	ต.ก.	สะสม 10 เดือน
หน่วยจำหน่ายไฟฟ้ารวม (ล้านหน่วย)	-1.94%	9.21%	-0.56%	0.50%	2.33%	-0.59%	1.82%	2.54%
จำแนกตามประเภทอัตราค่าไฟฟ้า								
ประเภทบ้านอยู่อาศัย	-5.49%	12.58%	0.19%	2.40%	4.45%	0.98%	3.64%	4.60%
ประเภทกิจการขนาดเล็ก	-2.71%	8.52%	2.44%	0.57%	1.50%	-0.59%	2.93%	3.25%
ประเภทกิจการขนาดกลาง	-2.47%	8.52%	6.22%	0.35%	3.19%	-0.78%	0.59%	2.69%
ประเภทกิจการขนาดใหญ่	0.88%	8.13%	-0.12%	-0.80%	0.74%	-1.58%	0.85%	0.47%
ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง	-1.27%	11.50%	0.87%	0.65%	4.42%	-1.11%	1.04%	5.49%
ประเภทองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร	-4.76%	-18.88%	-90.97%	1.46%	5.84%	0.01%	16.05%	10.92%
ประเภทไฟชั่วคราว	n/a	616.92%	31.19%	4.66%	0.58%	4.10%	0.46%	-0.39%

ที่มา: การไฟฟ้านครหลวง

ตารางที่ 1.3

ความต้องการไฟฟ้าสูงสุดประจำปี 2554-2558

ค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (เมกะวัตต์)	2554	2555	2556	2557	2558
	7857.75	8382.83	8589.96	8668.98	8755.98
เวลาเกิดค่าความต้องการพลัง ไฟฟ้าสูงสุด	พ. 4 พ.ค. 54 (14.00 น.)	พ. 26 พ.ค.55 (14.30 น.)	พ. 16 พ.ค.56 (14.00 น.)	พ. 23 เม.ย.57 (14.30 น.)	ศ. 8 พ.ค.58 (14.00 น.)
อัตราเติบโตเมื่อเปรียบเทียบกับ ปีก่อนหน้า (ร้อยละ)	-2.71	6.68	2.47	0.92	1.00
Load Factor (ร้อยละ)	66.50	67.90	65.95	65.92	

ที่มา: การไฟฟ้านครหลวง

ปริมาณความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นนี้ส่งผลโดยตรงกับแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงเพื่อตอบสนองความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคเพื่อให้สอดคล้องตามภารกิจหลักขององค์กร ดังนั้น การไฟฟ้านครหลวงจึงมีการวางแผนพัฒนาระบบการบริการและมีการจัดทำโครงการต่างๆ เช่น ในด้านการให้บริการ มีการเพิ่มจุดชำระค่าบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่างๆ บนเว็บไซต์ และมือถือ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลตรวจสอบยอดเงินค่าใช้ไฟฟ้า ตลอดจนสามารถชำระค่าบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ มีการให้บริการแนะนำการใช้ไฟฟ้า มีโครงการการไฟฟ้าสัญจร ที่พนักงานการไฟฟ้าแต่ละเขตออกพื้นที่ตั้งจุดรับบริการให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ประชาชนในเรื่องของอุปกรณ์ไฟฟ้าและระบบไฟฟ้าภายในบ้าน นอกจากนี้ ในด้านระบบไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวงมีการพัฒนาระบบไฟฟ้าโดยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดอบรมพนักงานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน การลงทุนในอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงชนิดต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อลดปัญหาการขัดข้องของระบบไฟฟ้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น รายงานวิจัยครั้งนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการวางแผนการพัฒนาสินค้าและการให้บริการต่างๆ ของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างแท้จริง โดยงานวิจัยจะมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าประเภทบ้านอยู่อาศัยเนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าสูงที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้จัดขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงโดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้ใช้บริการ หรือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอัตราการเสียค่าไฟฟ้า
2. ด้านผู้ให้บริการ หรือปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดอันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การสื่อสารทางการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และ ด้านกระบวนการ (Process)

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยขอบเขตของงานวิจัยคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านพักอาศัยในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยนำเอาปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์อันได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอัตราค่าใช้ไฟฟ้า รวมทั้งปัจจัยในเรื่องส่วนประสมทางการตลาดอันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การสื่อสารทางการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) มาใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2559

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เนื่องจากปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงมีภารกิจหลักคือการบริการเชิงรุกโดยยึดลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งการยึดลูกค้าเป็นสำคัญในที่นี้อาจหมายถึงการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงจุดที่ลูกค้าคาดหวังไว้หรือสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่แท้จริงที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ดังนั้น ผลการศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพหรือยกระดับการให้บริการต่างๆ ของการไฟฟ้านครหลวงเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุภารกิจหลักได้ในที่สุด รวมทั้งผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลแก่งานวิจัยอื่นๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบการศึกษาและประเทศต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในหัวข้อเรื่องวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการจัดทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาอ้างอิง และกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1.3 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาถึงขนาด (Size) การกระจาย (Distribution) และองค์ประกอบของประชากร (Composition) ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนั้น องค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการเปลี่ยนแปลงฐานะทางสังคม (นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523, น. 1)

องค์ประกอบของประชากรประกอบด้วย คุณลักษณะทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ สีผิว ถิ่นที่อยู่ ถิ่นกำเนิด สัญชาติ ขาดิพันธุ์ ภาษา ศาสนา การศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนบุตรและคุณลักษณะทางด้านเศรษฐกิจ อันได้แก่ สถานภาพการทำงาน อาชีพ ชนิดของงานที่ทำ รายได้ โดยลักษณะต่างๆ ทางประชากรรวมทั้งแนวโน้มทางประชากร มีความสัมพันธ์กับนโยบายต่างๆ ของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การศึกษา สวัสดิการสังคม การเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วหรือการย้ายถิ่นฐานของประชากรจำนวนมากจากชนบทสู่เขตเมือง ย่อมส่งผลกระทบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านสวัสดิการทางสังคมหรือสาธารณูปโภคต่างๆ ที่รัฐบาลพึงให้แก่พลเมืองในประเทศ (สุสติ ธรรมรักษ์, 2525) โดยอายุ ช่วงชีวิต อาชีพ สถานะทางการเงิน รวมถึงลักษณะเฉพาะของผู้บริโภคแต่ละบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ (Kotler, 1997) และ ช่วงอายุที่ใกล้เคียงกันของบุคคลมีผลต่อลักษณะการกระทำหลายสิ่งๆ ที่เหมือนกัน (Solomon, 2009)

2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลหนึ่งๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลิตภัณฑ์หรือผลของผลิตภัณฑ์หลังจากเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ (Kotler, 1997, p. 40) ความพึงพอใจ อาจหมายถึง การรับรู้ถึงสินค้าหรือบริการเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของสินค้าหรือบริการนั้นๆ (Schiffman and Kanuk, 2004, p. 14) ความพึงพอใจ มักจะถูกนำมาพิจารณา เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการซื้อซ้ำของผู้บริโภคได้ (Baker, p. 436) โดย Chaplin (1968, p. 437) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น ในทางจิตวิทยาหมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการเทียบกับประสบการณ์จากการใช้บริการในสถานที่นั้นๆ ทั้งนี้ จากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจริงและผลที่คาดหวัง Patterson (1993, p. 449) ได้จำแนกความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยแบ่งออกเป็น 3 กรณี

(1) หากผลลัพธ์ที่ได้จริงมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง

(2) หากผลลัพธ์ที่ได้จริงเท่ากับสิ่งที่คาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

(3) หากผลลัพธ์ที่ได้จริงน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง จะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากข้อมูลเบื้องต้น อาจจะสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นคือความรู้สึกยินดีกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ โดยมาจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากคุณค่าของสิ่งที่ได้รับมีมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากคุณค่าของสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้แล้วจะทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ความพึงพอใจอาจใช้เป็นตัวชี้วัดของคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค

2.1.3 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix หรือ 4P's) หมายถึง กลุ่มเครื่องมือทางการตลาด ที่สามารถควบคุมได้ ถูกจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุผลทางการตลาด โดยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านสถานที่ (Place) ด้านราคา (Price) และด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Promotion) (Kotler, 1997, p. 92) ต่อมา Booms and Bitner (1981) ได้เพิ่มปัจจัยอีก 3 ปัจจัย เพื่อสนับสนุนทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านบุคคล (People) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) โดย Kumar (2010, pp. 47-51) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของ 7 Ps โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.3.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ ในมุมมองแคบ หมายถึง การที่องค์ประกอบต่างๆ รวมตัวกัน เกิดเป็นรูปแบบของสิ่งของที่มีลักษณะเฉพาะตัว แต่ในมุมมองที่กว้างกว่านั้น จะเห็นว่าผลิตภัณฑ์ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่ได้ต้องการจ่ายเงินเพื่อซื้อองค์ประกอบเหล่านั้น แต่จะเลือกซื้อสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ดังนั้น คำว่าผลิตภัณฑ์ จึงอาจหมายถึง สินค้า งานบริการ สถานที่ บุคลากร รวมไปถึงความคิดด้วย สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ในความหมายของ Kotler (1997, p. 430) ว่า ผลิตภัณฑ์คือทุกๆ สิ่งที่สามารถจัดหาในตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยผลิตภัณฑ์ในที่นี้รวมถึงสิ่งที่ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ บริการ บุคคล องค์กร ตลอดจนความคิด

2.1.3.2 ราคา (Price)

ราคา หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าจ่ายเพื่อซื้อสินค้าราคาของบริการคือ มูลค่าที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้นเอง ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้ (Perceived Value) ราคาเป็นมูลค่าที่ใช้แลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งการแลกเปลี่ยนมักอยู่ในรูปของการจ่ายด้วยเงิน ในส่วนของการบริการ ราคาอาจถูกเรียกในรูปแบบอื่น เช่น ดอกเบี้ย ค่าเช่า เงินเดือน เป็นต้น

2.1.3.3 สถานที่ (Place)

สถานที่จำหน่าย หมายถึง ทุกช่องทางการติดต่อที่ทำให้ผู้ขายสามารถนำสินค้าหรือบริการไปถึงลูกค้าได้ ปัจจุบันช่องทางจำหน่ายสินค้าหรือบริการสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การตั้งบริษัทเอง การขายแฟรนไชส์ รวมไปถึงการจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น

2.1.3.4 การส่งเสริมการขาย (Promotion)

การส่งเสริมการขาย คือ เครื่องมือสื่อสารที่ใช้แจ้งให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลของสินค้าหรือบริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างสินค้ากับเงิน โดยการส่งเสริมการขายจะให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลรายละเอียด การให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ การเชิญชวน และการทำให้ลูกค้านึกถึงสินค้าหรือบริการ การส่งเสริมการขายอาจอยู่ในรูปแบบของการจัดแสดงสินค้า การจัดประกวดแข่งขัน การใช้สื่อโฆษณา การแจกตัวอย่างสินค้าและของสมนาคุณ

2.1.3.5 บุคลากร (People)

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องของทั้งทางตรงและทางอ้อมในกระบวนการของการให้บริการ ซึ่งส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดในการให้บริการคือการใช้บุคลากรให้เหมาะสม การอบรมให้ความรู้พนักงานในการให้บริการลูกค้า ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่บริษัทควรคำนึงถึง เพราะลูกค้าจะตัดสินคุณภาพการให้บริการจากพนักงานที่ให้บริการ

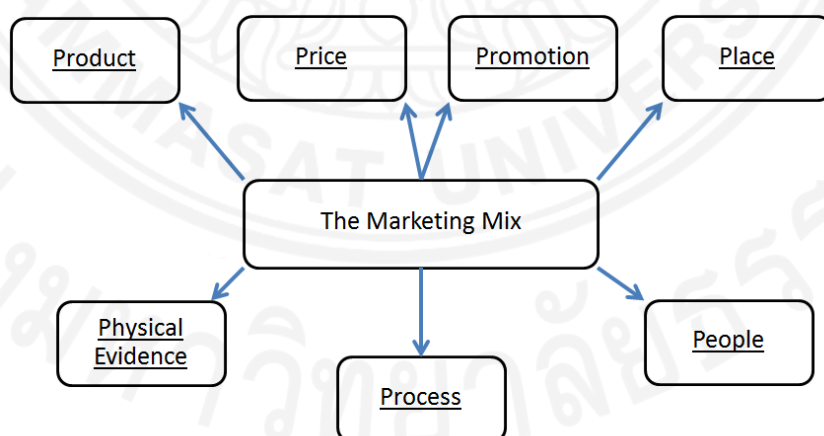
โดยพนักงานที่ดีควรมีทักษะในการพูดคุยสื่อสารกับผู้อื่น มีทัศนคติที่ดี รวมถึงมีความรู้ด้านการบริการ เพื่อการบริการที่มีคุณภาพตรงความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้จากบริการจะส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ

2.1.3.6 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ลักษณะทางกายภาพหมายถึง ส่วนประกอบของการบริการที่ลูกค้าใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าที่ใช้บริการร้านอาหารจะคาดหวังต่อความสะอาดของร้าน ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้บริการโดยสารเครื่องบินระดับเฟิร์สคลาส คาดหวังว่าจะมีห้องให้นอนพักผ่อนในขณะเดินทาง ทั้งนี้ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการจะมีผลต่อผู้ให้บริการในการพัฒนาแผนการดำเนินงานในอนาคต

2.1.3.7 กระบวนการ (Process)

กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการใช้ในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ ส่วน Rusta (2005) อธิบายความหมายของกระบวนการไว้ว่า ระบบกระบวนการนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อรับรองความพร้อมและความเหมาะสมของคุณภาพของการให้บริการ โดยหน้าที่ของการจัดการกระบวนการคือการทำให้องค์กรตอบสนองในการบริการเหมาะสมกัน



ภาพที่ 2.1 The Marketing Mix (7Ps) ที่มา Kumar (2010,p.48)

2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด

2.2.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

2.2.1.1 เพศ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ฝ่ายระบบงานสารสนเทศ ธนาคารออมสิน ของชนารัฐ โพธารส (2549) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่า ผู้ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งงานวิจัยของณัฐธิดา แดงประเสริฐ (2553) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ สืบพงษ์ ธนมนโรจน์ และคณะ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องของความรวดเร็วของการเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ของ อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย (2554) พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะทำให้ความพึงพอใจในด้านผลกระทบของการก่อสร้างแตกต่างกัน โดยเพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

2.2.1.2 อายุ

จากงานวิจัยของศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชนารัฐ โพธารส (2549) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ฝ่ายระบบงานสารสนเทศ ธนาคารออมสิน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึง

พอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในสภาพการปฏิบัติงานจริงนั้น พนักงานที่อายุน้อยจะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในระบบงานที่ไม่สำคัญมากนัก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุเยอะ มีประสบการณ์และความชำนาญในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาในระบบงานจะได้รับมอบหมายให้ดูแลระบบงานที่สำคัญและซับซ้อน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1.3 ระดับการศึกษา

จากงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานกองสำรองที่นั่งและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดย อติมา วินัยโกศล (2542) พบว่า ปัจจัยระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานกองสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรอาร์ทแมนต์ พบว่า ผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรอาร์ทแมนต์ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านการบริการจากบ้านเพลินิจิตรอาร์ทแมนต์ที่ได้รับตรงตามความคาดหวังไว้แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรอาร์ทแมนต์ในระดับการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

นอกจากนี้ งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ของ นวพร ครุฑดีกลานันท์ (2555) พบว่า ระดับการศึกษาเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือ ถ้าลูกค้ามีระดับการศึกษาที่ต่างกันก็อาจจะมียุทธศาสตร์ต่อการให้บริการที่แตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักเป็นคนที่มีความกล้า มีความคิดความอ่านและการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วมากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาน้อย หรือไม่ได้รับการศึกษา เพราะลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะขาดความมั่นใจ ทำให้ไม่กล้าหรือ กลัวที่จะเข้าไปติดต่อสอบถามในเรื่องต่างๆ

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน

2.2.1.4 รายได้

จากงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดย นวพร ครุฑดีกลานันท์ (2555) พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่แตกต่างกัน โดยรายได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ รายได้ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างของมุมมองที่มีต่อการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพารักษ์ พิรุณ (2551) ได้

ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่มีรายได้แตกต่างกันมีแนวโน้มรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่โดยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 บาท ขึ้นไป มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.1.5 ปริมาณการบริโภคต่อเดือน

งานวิจัยนี้วัดปริมาณการบริโภคต่อเดือนจากค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน โดยงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ของ นวพร ครุฑติลกันันท์ (2555) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีค่าใช้ไฟฟ้าต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าต่อเดือนน้อยมีแนวโน้มพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าลูกค้าที่มีค่าไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า

2.2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

2.2.2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)

จากงานวิจัยของ Smith (2014) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ไฟฟ้าของผู้อยู่อาศัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยวิเคราะห์ปัจจัย 6 ด้าน ที่สำคัญ ได้แก่ ด้านคุณภาพและเสถียรภาพของระบบไฟฟ้า ด้านราคาค่าไฟฟ้าและการให้บริการ ด้านช่องทางการชำระเงิน ด้านธรรมาภิบาล ด้านการสื่อสาร และด้านการบริการลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้แก่ ปัจจัยด้านความมีธรรมาภิบาลของผู้ให้บริการ คุณภาพและเสถียรภาพของระบบไฟฟ้า โดยคุณภาพและเสถียรภาพของระบบไฟฟ้านี้หมายถึงความถี่และระยะเวลาในการดับของกระแสไฟฟ้า สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าระบบ 115 กิโลโวลต์ ในงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดย อุดุลย์ รุ่งเรือง (2552) พบว่า สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนั้น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อันได้แก่ คุณภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้า คุณภาพของงานหลังได้รับการบริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2.2.2.2 ราคา (Price)

จากงานวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา โดยนายอารี ลือกลาง (2555) พบว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนของ

ผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา เกี่ยวกับเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่เหมาะสม ดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็นธรรม และค่าธรรมเนียมในการณีกู้จ่ายไฟฟ้าเหมาะสม ซึ่งค่าธรรมเนียมต่างๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่นกัน (พรศิริ ลิ้มปนาสิทธิ, 2546) ในขณะทำงานวิจัยของอัจฉรินทร์ ภูณสุวรรณศรี (2557) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการภัตตาคารอาหารประเภทสุกี้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดคือ ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าและคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้ ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้จะเพิ่มสูงขึ้นได้นั้น จะต้องเกิดจากความคุ้มค่าที่เกิดจากคุณภาพเทียบกับราคาและค่าใช้จ่ายที่สูญเสียไป

2.2.2.3 สถานที่ (Place)

จากงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตร EASY PASS ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของ รัฐพงศ์ วงษ์สูง (2558) พบว่า ปัจจัยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยประชาชนเลือกใช้บัตร EASY PASS เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และยังสามารถลดระยะเวลาในการจ่ายเงินค่าบริการในชั่วโมงเร่งด่วนได้ ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา โครงการประปาผิวดิน บ้านเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทราของ มานิตย์ บุตรน้ำเพชร (2547) ที่พบว่า ในด้านการให้บริการปัจจัยด้านสถานที่ อันได้แก่ สถานที่ในการชำระค่าบริการ ความสะดวกสบายในการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด

2.2.1.4 กิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากงานวิจัยของศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อแยกเป็นรายหัวข้อ พบว่าในด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตขององค์กรมากที่สุด ส่วนความถูกต้องในการประชาสัมพันธ์เป็นด้านที่ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจน้อยที่สุดและจากงานวิจัยของ บรรพต ธรรมสโรช (2552) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการชำระค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในหมวดความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการให้ส่วนลดในการชำระค่าบริการน้อยที่สุด เนื่องจากการให้ส่วนลดค่าบริการนั้น เป็นนโยบายของทางรัฐบาลที่จะ

ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย โดยจะให้ส่วนลดสำหรับผู้ที่ใช้กระแสไฟฟ้าน้อยกว่า 0-150 หน่วย จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่ใช้ไฟฟ้ามากกว่าปริมาณดังกล่าว จะไม่ได้รับส่วนลด จึงทำให้ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ได้รับส่วนลด

2.2.1.5 บุคลากร (People)

จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ ของอนุรักษ์ เจนสิริผล (2557) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัทนครชัยแอร์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยบุคลากรจากบริษัทนครชัยแอร์มีความโดดเด่นกว่าบริษัททัวร์รายอื่น เพราะพนักงานให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในด้านความปลอดภัย และมีความสุภาพกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ ตรงกับผลงานวิจัยของ จิตติวัฒน์ จิรมงคลโรจน์ (2557) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลและมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านประดับยนต์ โดยระบุว่า ปัจจัยด้านบุคคลนั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำให้ลูกค้าตัดสินใจมาแต่งรถ เนื่องจากความสวยงาม ตลอดจนคุณภาพของสินค้าและบริการล้วนมาจากความสามารถของช่างผู้ให้บริการ

2.2.1.6 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

จากการวิจัยของ ชูลิตา ปกรณ์สัจจามันท์ (2556) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกดูแลผิวพรรณในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกดูแลผิวพรรณ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ การตกแต่งสถานที่ให้มีความสวยงาม สะอาด ดูน่าใช้บริการ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ นอกจากนี้ งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ของ นวพร ครุฑดีลีกันท์ (2555) พบว่า ในด้านรูปลักษณ์ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลกที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ในการให้บริการสะอาดและมีพื้นที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ มีการติดประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสวยงาม

2.2.1.7 กระบวนการ (Process)

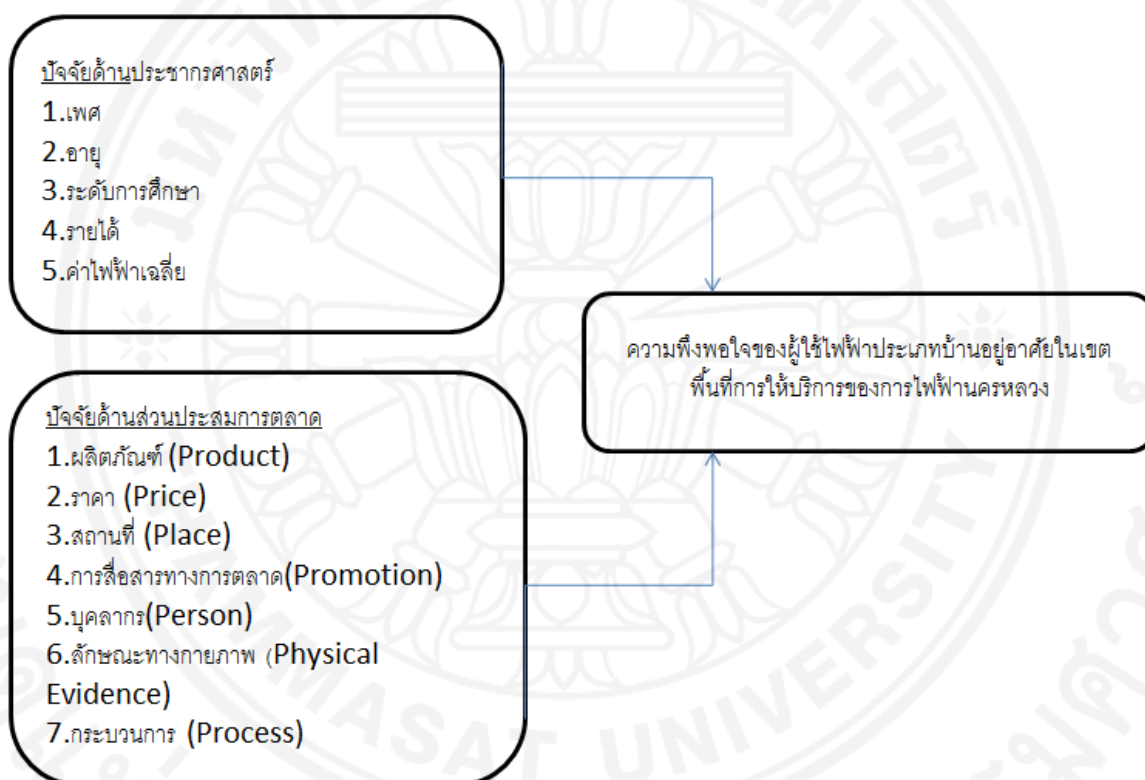
จากงานวิจัยของ Afande (2015) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของหน่วยงานรัฐบาลในประเทศเคนยา พบว่า คุณภาพของการให้บริการ อันรวมถึงระยะเวลาและกระบวนการให้บริการนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับคุณภาพของการให้บริการที่ลูกค้าได้รับจริงเทียบกับที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากงานวิจัยของ พันทิพย์ ผลมา (2549) ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ในด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ทั้งนี้เนื่องจากในด้านกระบวนการทำงานของหน่วยงาน หากลูกค้าต้องใช้เวลาในการดำเนินงานมากกว่าเวลาที่คาดหวังไว้ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน เป็นผลให้ระดับความพึงพอใจลดน้อยลง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของงานวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ของ อารี ลือกลาง (2555) ระบุว่าขั้นตอนในการบริการนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยควรใช้บัตรคิวจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจนเพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานการรับคำร้องขอใช้น้ำประปา และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคาดหวังว่ามีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม และอธิบายโดยตรง มีป้ายประชาสัมพันธ์ และผังผู้รับผิดชอบงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการด้วยการให้เกียรติและให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน สวมชุดฟอร์มพนักงานเพื่อความเรียบร้อย และเหมาะสม

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการศึกษาแนวคิด ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ด้านล่างนี้ จะถูกนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในงานวิจัยถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงต่อไป



ภาพที่ 2.2 สรุปรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง” นั้นจะทำการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยวิธีแบบสอบถาม (Questionnaires) มีขั้นตอนได้แก่ กำหนดลักษณะของประชากร กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตั้งสมมุติฐานในการวิจัย กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กำหนดลักษณะของประชากร

ประชากรในที่นี้หมายถึงกลุ่มคนที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษานั้น อ้างอิงมาจากสูตรของ Yamane (1973) ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N หมายถึง จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Allowable error)

n หมายถึง ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

ตารางที่ 3.1

จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงตั้งแต่ปี 2554 ถึงปี 2558

	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟน.							
	2554	2555	2556	2557	2557		2558	
					ค.ค.	สะสม 10 เดือน	ค.ค.	สะสม 10 เดือน
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารวม (ราย)	3,115,695	3,194,167	3,295,382	3,395,367	3,379,621	3,379,621	3,504,103	3,504,103
- จำนวนตามประเภทอัตราค่าไฟฟ้า								
ประเภทบ้านอยู่อาศัย	2,585,233	2,659,423	2,755,418	2,848,802	2,834,770	2,834,770	2,945,888	2,945,888
ประเภทกิจการขนาดเล็ก	486,478	487,247	490,029	495,811	494,281	494,281	506,398	506,398
ประเภทกิจการขนาดกลาง	19,084	20,931	21,511	21,929	21,857	21,857	22,150	22,150
ประเภทกิจการขนาดใหญ่	1,968	2,075	2,130	2,165	2,159	2,159	2,203	2,203
ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง	2,528	2,641	2,775	2,875	2,864	2,864	2,948	2,948
ประเภทองค์กรไม่แสวงหากำไร	11,322	358	316	323	324	324	325	325
ประเภทไฟฟ้าชั่วคราว	9,082	21,492	23,203	23,462	23,366	23,366	24,191	24,191

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงตั้งแต่ปี 2554 ถึงปี 2558 ซึ่งเป็นข้อมูลล่าสุดของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในปี 2557 มีถึง 2,848,802 คนและ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีอัตราเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 2.6 ถึง 3.3 ต่อปี ทางผู้วิจัยจึงใช้อัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.3 ซึ่งเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นสูงสุดในระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง เพื่อนำมาใช้คำนวณจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในปัจจุบัน (ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2559) จะได้จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยเท่ากับ 2,966,201 คน เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ พบว่าขนาดตัวอย่างที่จะต้องให้มีค่าเท่ากับ 399.95 หรือเท่ากับ 400 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระของการวิจัยในครั้งนี้มาจากปัจจัย 2 ด้านคือ

3.2.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ย

3.2.1.2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), สถานที่ (Place), การสื่อสารทางการตลาด (Promotion), บุคลากร (people), ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence), กระบวนการ (Process)

3.2.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในงานวิจัยครั้งนี้คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านพักอาศัยในพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

3.3 สมมุติฐานการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายไฟฟ้าที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านราคา (Price) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางการตลาด(Promotion) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบุคลากร (Person) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งกลุ่มคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ไฟฟ้าในเขตการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการประเมินนั้น จะทำการประเมินตามการแบ่งช่วงอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยมีคะแนนสูงที่สุดคือ 5 คะแนน และต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน โดยจะสามารถหาความกว้างอันตรภาคชั้นตามหลักการหาค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2542, น. 82)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดย	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง เห็นด้วย/พอใจมากที่สุด
	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง เห็นด้วย/พอใจมาก
	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง เห็นด้วย/พอใจปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง เห็นด้วย/พอใจน้อย
	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง เห็นด้วย/พอใจน้อยที่สุด

3.5 วิธีเก็บข้อมูล

ข้อมูลที่ผู้ทำการวิจัยใช้นั้นเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-response questionnaire) ผ่านทางสื่อออนไลน์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้สะดวก และผู้วิจัยยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วิเคราะห์ค่าสถิติผ่านทางคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว

3.6 การวิเคราะห์ผล

ทางผู้วิจัยมีแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

หลังจากได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลเบื้องต้น มาทำการวิเคราะห์ และอธิบายเฉพาะส่วนที่มีข้อมูลผ่านทางการบรรยาย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผนภูมิแท่ง แผนภูมิวงกลม

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 วิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อรวมกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ไว้ในกลุ่มเดียวกัน

3.5.2.2 วิเคราะห์ถึงความแตกต่างทางปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA

3.5.2.3 วิเคราะห์ถึงปัจจัยในด้านส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูล และเก็บแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งครอบคลุมจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และ สมุทรปราการ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้ามาทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง และได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสามารถ แบ่งข้อมูลการวิเคราะห์ได้เป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง
3. ข้อมูลด้านระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า
4. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง
5. การทดสอบสมมติฐานในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า
6. การทดสอบสมมติฐานในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

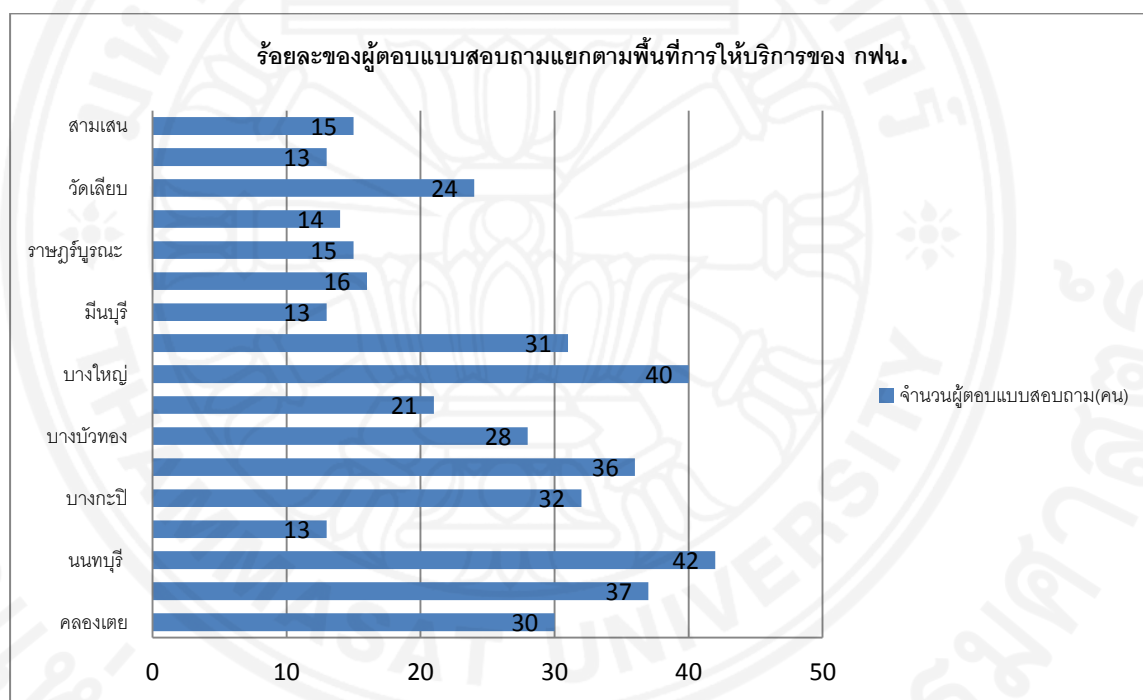
สำหรับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์นั้น ทางผู้วิจัยพิจารณาในส่วนประกอบของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตลอดจนอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ย ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
1. เพศ	ชาย	235	56
	หญิง	185	44
2. อายุ	น้อยกว่า 16 ปี	0	0
	16 - 26 ปี	37	9
	26 - 36 ปี	226	54
	36 - 46 ปี	120	29
	46 - 56 ปี	32	8
	มากกว่า 56 ปี	5	1
3. สถานภาพ	โสด	194	46
	สมรส	226	54
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	8	2
	ปวช. /มัธยมศึกษาตอนปลาย	134	32
	ปวส. /อนุปริญญา	114	27
	ปริญญาตรี	88	21
	ปริญญาโท	72	17
	ปริญญาเอก	4	1
5. อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	31	7
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	95	23
	ธุรกิจส่วนตัว	90	21
	พนักงานบริษัทเอกชน	204	49
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ	ต่ำกว่า 9,000 บาท	12	3
	9,000-19,000 บาท	166	40
	19,001-29,000 บาท	142	34
	29,001-39,000 บาท	19	5
	39,001-49,000 บาท	23	5
	49,001-59,000 บาท	26	6
	ตั้งแต่ 59,001 บาทขึ้นไป	32	8

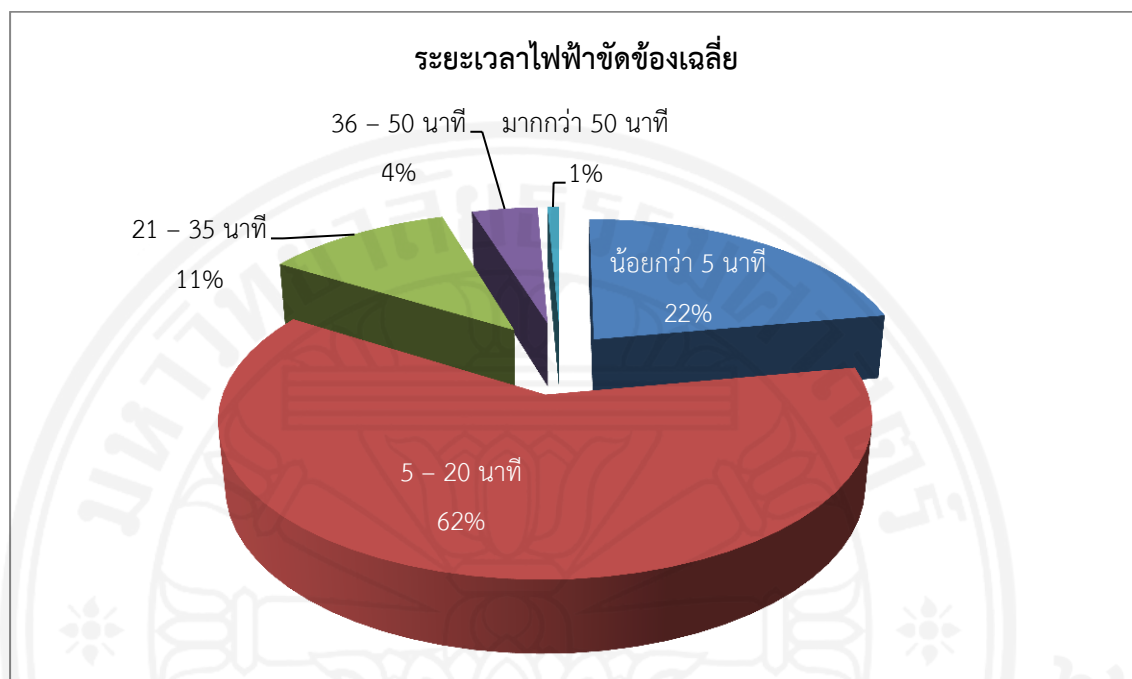
จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 420 คน แบ่งเป็นเพศชาย 235 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเพศหญิง 185 คน คิดเป็นร้อยละ 44 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26-36 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 226 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสถานะสมรสแล้ว จำนวน 226 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54 และมีระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ในด้านอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 204 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 9,000-19,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด



ภาพที่ 4.1 แสดงอัตราส่วนเขตการให้บริการของการไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

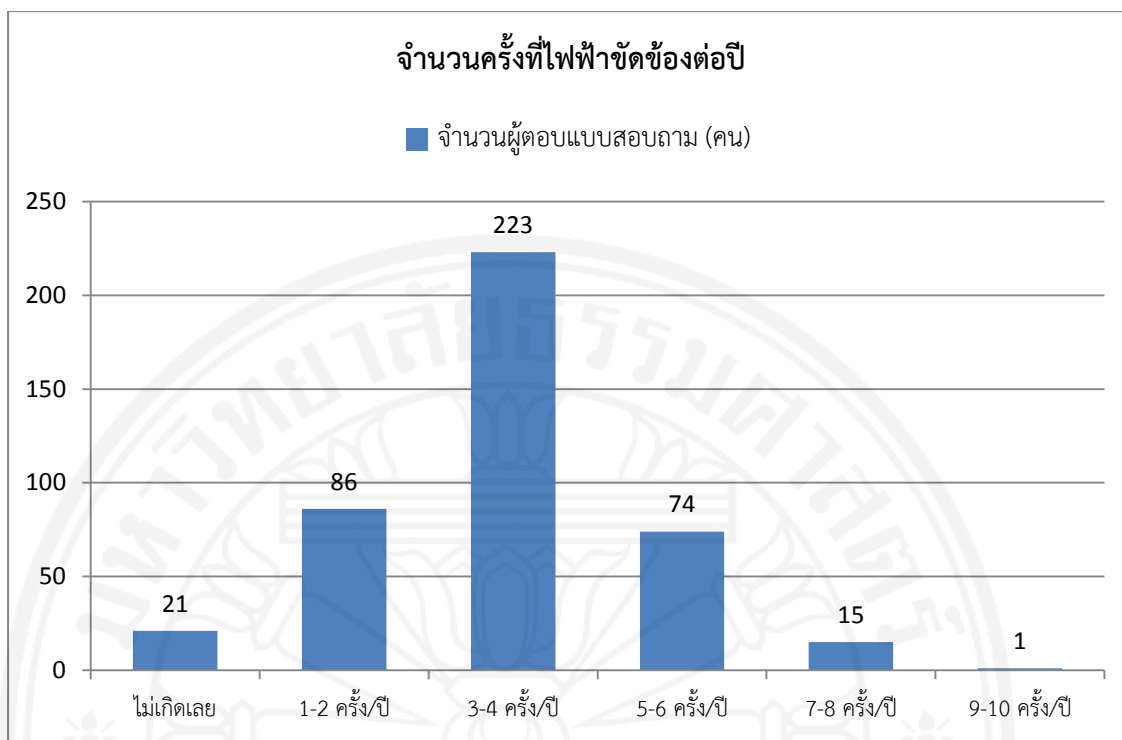
จากภาพที่ 4.1 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแยกตามเขตพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในตัวอำเภอเมืองนนทบุรี และ อำเภอบางใหญ่ ของจังหวัดนนทบุรี โดยทั้งสองพื้นที่มีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 10 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือเขตธนบุรี และ เขตบางเขน ซึ่งมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9 ขณะที่เขตบางกะปิ มีกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8

4.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง



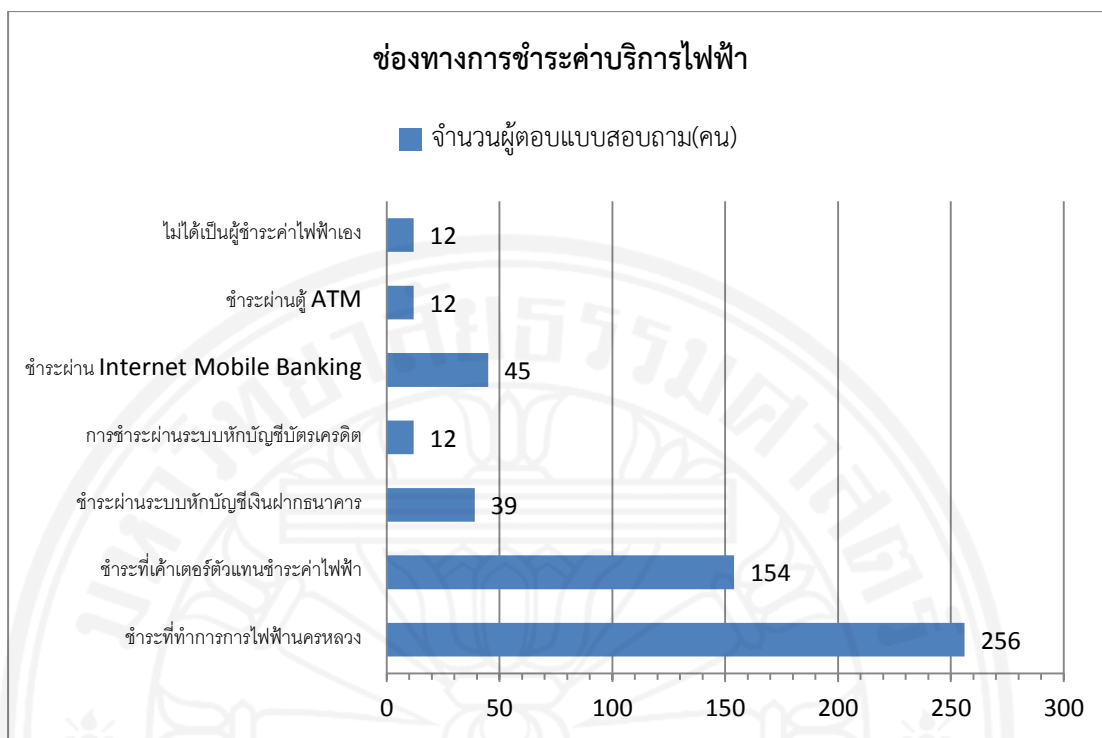
ภาพที่ 4.2 แสดงระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุระยะเวลาเฉลี่ยเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องที่ 5-20 นาที ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคือ ระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ยน้อยกว่า 5 นาที หรือคิดเป็นร้อยละ 22 ส่วนระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ย 21-25 นาที 36-50 นาที และ มากกว่า 50 นาที คิดเป็นร้อยละ 11 ร้อยละ 4 และ ร้อยละ 1 ตามลำดับ



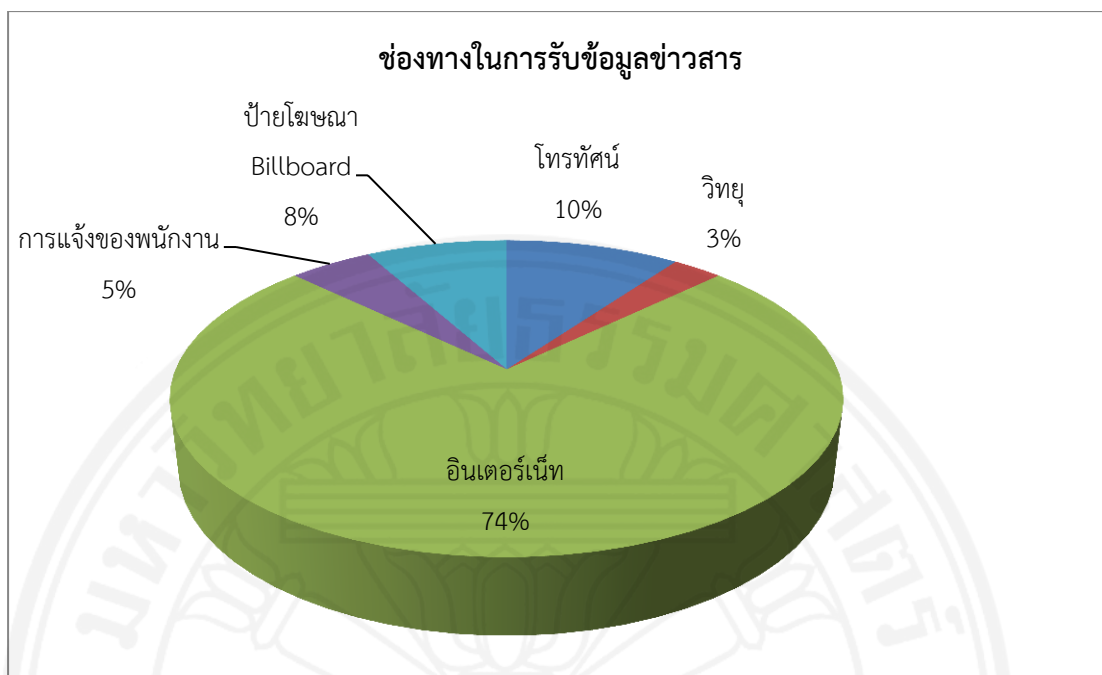
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนครั้งของระบบไฟฟ้าขัดข้องต่อปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่พบปัญหาไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ยอยู่ที่ 3-4 ครั้งต่อปี มีจำนวนเท่ากับ 223 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาคือเฉลี่ยอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อปี มีจำนวน 86 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหาไฟฟ้าขัดข้องเฉลี่ย มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี



ภาพที่ 4.4 แสดงอัตราส่วนช่องทางการชำระค่าบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างนิยมไปชำระค่าบริการโดยตรง ณ ที่ทำการเขตการไฟฟ้านครหลวงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนช่องทางที่ได้รับความนิยมรองลงมาคือ ชำระผ่านตัวแทนชำระค่าไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 29 ขณะที่ช่องทางที่ได้รับความนิยมน้อยที่สุดในการชำระค่าบริการไฟฟ้า คือ การชำระผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ซึ่งจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมด ไม่มีกลุ่มตัวอย่างเลือกชำระค่าบริการผ่านช่องทางนี้



ภาพที่ 4.5 แสดงอัตราส่วนช่องในการรับข้อมูลข่าวสาร

กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้านครหลวง ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือได้รับข้อมูลผ่านทาง ป้ายโฆษณา Billboard คิดเป็นร้อยละ 10 ผ่านทางการแจ้งของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 8 และ ผ่านทางวิทยุซึ่งเป็นช่องทางที่มีกลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลน้อยที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 3 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.3 ข้อมูลด้านระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า

สำหรับข้อมูลด้านระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในหัวข้อนี้ มีหัวข้อปัจจัยทั้งหมด 7 ปัจจัย ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

Variable		Mean	Std. Dev.	แปลค่า
Product	อุปกรณ์ไฟฟ้าผ่านการทดสอบ มีมาตรฐานปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย	4.09	0.79	เห็นด้วยมาก
	คุณภาพไฟฟ้าดี แรงดัน ความถี่ไฟฟ้าคงที่ไม่เกิดปัญหาไฟกระพริบ	4.20	0.86	เห็นด้วยมาก
	ไฟฟ้ามีเสถียรภาพ โอกาสในการเกิดไฟดับมีน้อย	4.11	0.92	เห็นด้วยมาก
Price	อุปกรณ์และการติดตั้งมีราคาที่เหมาะสม (ค่าธรรมเนียมในการขอย้ายหรือติดตั้งมิเตอร์, ค่าธรรมเนียมในการเดินสายไฟฟ้า)	3.92	0.97	เห็นด้วยมาก
	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการมีความเหมาะสม	3.93	0.92	เห็นด้วยมาก
	อัตราค่าไฟฟ้ามีราคาเหมาะสม	3.94	0.94	เห็นด้วยมาก
	จำนวนเขตให้บริการมีเพียงพอ	3.96	0.98	เห็นด้วยมาก
Place	ทำเลที่ตั้งที่ทำการการไฟฟ้านครหลวงเข้าถึงได้ง่าย สะดวก	3.95	1.07	เห็นด้วยมาก
	มีช่องทางในการชำระค่าบริการหลายช่องทาง	4.20	0.84	เห็นด้วยมาก
	พื้นที่การให้บริการครอบคลุม (ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงได้ทุกครัวเรือน)	4.19	0.97	เห็นด้วยมาก
Promotion	มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	3.98	0.97	เห็นด้วยมาก
	มีส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อย อย่างเหมาะสม	3.67	1.33	เห็นด้วยมาก
	มีการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำที่ถูกต้อง	3.88	0.97	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.2

ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

Variable		Mean	Std. Dev.	แปลค่า
People	พนักงานบริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	3.82	1.03	เห็นด้วยมาก
	พนักงานปฏิบัติการ(ด้านเทคนิค) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.00	0.98	เห็นด้วยมาก
	พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย	3.97	1.06	เห็นด้วยมาก
	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.87	1.12	เห็นด้วยมาก
Process	ระยะเวลาในการชำระค่าบริการมีความรวดเร็ว	3.97	1.00	เห็นด้วยมาก
	ระยะเวลาในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว	3.95	1.03	เห็นด้วยมาก
	ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการต่างๆ มีความชัดเจน	3.96	1.04	เห็นด้วยมาก
Physical Evidence	เครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.98	0.88	เห็นด้วยมาก
	ที่ทำการไฟฟ้านครหลวงสะอาด และมีบรรยากาศที่ดี น่าใช้บริการ	4.05	0.98	เห็นด้วยมาก
	มีที่จอดรถที่เพียงพอ	3.85	1.13	เห็นด้วยมาก
	เครื่องแต่งกายของพนักงาน มีเอกลักษณ์ และมีความน่าเชื่อถือ	3.91	1.02	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลด้านในตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีคะแนนมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์: คุณภาพไฟฟ้าดี แรงดัน ความถี่ไฟฟ้าคงที่ ไม่เกิดปัญหาไฟกระพริบซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน

2. ปัจจัยด้านสถานที่: มีช่องทางในการชำระค่าบริการหลายช่องทาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย

4.20 คะแนน

3. ปัจจัยด้านสถานที่: พื้นที่การให้บริการครอบคลุม (ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงได้ทุกครัวเรือน) คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน

4. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์: ไฟฟ้ามีเสถียรภาพ โอกาสในการเกิดไฟดับมีน้อย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน

5. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์: อุปกรณ์ไฟฟ้าผ่านการทดสอบ มีมาตรฐาน ปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน

ส่วนประสมทางการตลาดที่มีคะแนนน้อยที่สุด 5 อันดับ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านราคา: มีส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อย อย่างเหมาะสม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.61 คะแนน

2. ปัจจัยด้านบุคลากร: พนักงานบริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.82 คะแนน

3. ปัจจัยด้านสถานที่: มีที่จอดรถที่เพียงพอคะแนนเฉลี่ย 3.85 คะแนน

4. ปัจจัยด้านบุคลากร: พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.87 คะแนน

5. ปัจจัยด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด: มีการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำที่ถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนน

ตารางที่ 4.3

ข้อมูลความพึงพอใจรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการไฟฟ้านครหลวง

Variable	Mean	Std. Dev.	แปลค่า
ความพึงพอใจรวม (โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง)	3.85	0.99	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงนั้นอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.85

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและการทบทวนวรรณกรรมนั้น เบื้องต้นทางผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 7 ปัจจัย ตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและแม่นยำ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ โดยพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้ง 24 ตัว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีตัวแปรหลายตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 24 ตัว ไปสกัดปัจจัยเพื่อจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ต่อไป

4.4.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระโดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระทั้ง 24 ตัว ซึ่งเดิมถูกจัดกลุ่มตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มาทำการทดสอบว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ผลด้วยวิธีสกัดปัจจัยหรือไม่ โดยทดสอบ KMO and Bartlett's Test ซึ่งหากค่า KMO สูงกว่า 0.5 แสดงว่าข้อมูลดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ปัจจัย โดยในการทดสอบครั้งนี้ได้ตั้งสมมุติฐานคือ H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และ H_1 : ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.4

แสดงค่า KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.965
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9955.366
	df	276
	Sig.	0.000

จากข้อมูลตารางที่ 4.4 นั้น พบว่าค่า KMO เท่ากับ 0.965 ซึ่งหมายความว่าข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนั้น มีความเหมาะสมต่อการนำไปทำการวิเคราะห์ปัจจัยในระดับที่ดี โดยพบว่า Chi-Square และ Significance มีค่าเท่ากับ 9955.366 และ 0.000 ทำให้สามารถปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 สรุปว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อการนำไปวิเคราะห์ปัจจัย

4.4.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัย

จากการทดสอบ KMO ขึ้นต้นนั้น พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ปัจจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการสกัดปัจจัย โดยใช้วิธี Principal Component Analysis (PCA) โดยใช้วิธีการหมุนแกนแบบ Varimax ซึ่งจะพิจารณาค่า Eigenvalue ที่มากกว่า 1 และค่า Factor Loading ที่มีค่ามากกว่า 0.33 โดยจะทำการจัดกลุ่มปัจจัยจาก Factor loading ที่มีค่ามากที่สุด (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

เปรียบเทียบปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
อุปกรณ์ไฟฟ้าผ่านการทดสอบ มีมาตรฐาน ปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย	อุปกรณ์ไฟฟ้าผ่านการทดสอบ มีมาตรฐาน ปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย
คุณภาพไฟฟ้าดี แรงดัน ความถี่ไฟฟ้าคงที่ ไม่เกิด ปัญหาไฟกระพริบ	คุณภาพไฟฟ้าดี แรงดัน ความถี่ไฟฟ้าคงที่ ไม่เกิด ปัญหาไฟกระพริบ
ไฟฟ้ามีเสถียรภาพ โอกาสในการเกิดไฟดับมีน้อย	ไฟฟ้ามีเสถียรภาพ โอกาสในการเกิดไฟดับมีน้อย
ปัจจัยด้านราคา	ปัจจัยด้านราคา
อุปกรณ์และการติดตั้งมีราคาที่เหมาะสม (ค่าธรรมเนียมในการขอย้ายหรือติดตั้งมิเตอร์, ค่าธรรมเนียมในการเดินสายไฟฟ้า)	อุปกรณ์และการติดตั้งมีราคาที่เหมาะสม (ค่าธรรมเนียมในการขอย้ายหรือติดตั้งมิเตอร์, ค่าธรรมเนียมในการเดินสายไฟฟ้า)
ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการมีความ เหมาะสม	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการมีความ เหมาะสม
อัตราค่าไฟฟ้ามีราคาเหมาะสม	อัตราค่าไฟฟ้ามีราคาเหมาะสม

ตารางที่ 4.5

เปรียบเทียบปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปัจจัยด้านช่องทางการชำระค่าบริการและพื้นที่การให้บริการ
จำนวนเขตให้บริการมีเพียงพอ	มีช่องทางในการชำระค่าบริการหลายช่องทาง
ทำเลที่ตั้งที่ทำการไฟฟ้านครหลวง เข้าถึงได้ง่าย สะดวก	พื้นที่การให้บริการครอบคลุม (ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงได้ทุกครัวเรือน
มีช่องทางในการชำระค่าบริการหลายช่องทาง	ปัจจัยด้านส่วนลดค่าไฟ
พื้นที่การให้บริการครอบคลุม (ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงได้ทุกครัวเรือน	มีส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อยอย่างเหมาะสม
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
มีส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อยอย่างเหมาะสม	มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต
มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	มีการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำที่ถูกต้อง
มีการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำที่ถูกต้อง	ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพ
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
พนักงานบริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	พนักงานบริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน
พนักงานปฏิบัติการ(ด้านเทคนิค) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	พนักงานปฏิบัติการ(ด้านเทคนิค) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน
พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย	พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระยะเวลาในการชำระค่าบริการมีความรวดเร็ว

ตารางที่ 4.5

เปรียบเทียบปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยจากการวิเคราะห์ปัจจัย
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)
ระยะเวลาในการชำระค่าบริการมีความรวดเร็ว	ระยะเวลาในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว
ระยะเวลาในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว	ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการต่างๆ มีความชัดเจน
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการต่างๆ มีความชัดเจน	เครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัย และมีประสิทธิภาพ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ที่ทำการไฟฟ้านครหลวงสะอาด และมีบรรยากาศที่ดี น่าใช้บริการ
เครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	มีที่จอดรถที่เพียงพอ
ที่ทำการไฟฟ้านครหลวงสะอาด และมีบรรยากาศที่ดี น่าใช้บริการ	เครื่องแต่งกายของพนักงาน มีเอกลักษณ์ และมีความน่าเชื่อถือ
มีที่จอดรถที่เพียงพอ	จำนวนเขตให้บริการมีเพียงพอ
เครื่องแต่งกายของพนักงาน มีเอกลักษณ์ และมีความน่าเชื่อถือ	ทำเลที่ตั้งที่ทำการไฟฟ้านครหลวง เข้าถึงได้ง่าย สะดวก

จากการวิเคราะห์ปัจจัยทำให้ผู้วิจัยทำการปรับเปลี่ยนสมมุติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับผลการสกัดปัจจัยขั้นต้นดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านช่องทางในการชำระค่าบริการและพื้นที่การให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านส่วนลดค่าไฟ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

4.5 การทดสอบสมมุติฐานในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า

จากการตั้งสมมุติฐานใหม่ข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยจะนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ชุด มาใช้ในการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.6

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.766	.587	.581	.6444	.587	97.924	6	413	.000

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าประสิทธิภาพในพยากรณ์สูงสุดคือ 0.587 นั้นหมายความว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถที่จะอธิบายถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้ถึงร้อยละ 58.7

ตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ ANOVA

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	243.950	6	40.658	97.924	.000
Residual	171.479	413	.415		
Total	415.429	419			

จากสมมติฐานขั้นต้น

H_0 : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่สามารถใช้อธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้

H_1 : มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถนำมาใช้อธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้

จากการทดสอบ ANOVA ตามตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงทำการปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถนำมาใช้อธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้

ตารางที่ 4.8

Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.213	.184		1.158	.248
ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ	.516	.090	.455	5.757	.000
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	.127	.069	.097	1.842	.066
ปัจจัยด้านราคา	.240	.074	.225	3.236	.001
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	.076	.057	.067	1.326	.185
ปัจจัยด้านช่องทางในการชำระค่าบริการและพื้นที่การให้บริการ	-.027	.062	-.023	-.440	.660
ปัจจัยด้านส่วนลดค่าไฟ	-.004	.043	-.004	-.094	.925

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า มีจำนวนปัจจัยทั้งหมด 2 ปัจจัยที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 คือ

1. ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพ
2. ปัจจัยด้านราคา

โดยพบว่าปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามากที่สุด โดยมีค่า Beta Coefficient คิดเป็น 0.516 ขณะที่ปัจจัยราคามีค่า Beta Coefficient เท่ากับ 0.24 ซึ่งจากผลของการวิเคราะห์การถดถอยดังกล่าว สามารถนำมาตอบสมมุติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐานดังกล่าว โดยอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

เนื่องจากการไฟฟ้านครหลวงมีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ต่างๆ อันได้แก่ ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้า และมีการวางโครงข่ายระบบไฟฟ้าเป็นแบบวงจรตาข่าย (Network) ซึ่งมีระบบการทำงานที่ชดเชยกัน กล่าวคือ เมื่อระบบส่งใดขัดข้องจะมีระบบส่งอื่นจ่ายไฟทดแทน ทำให้ปัญหาเรื่องไฟฟ้าขัดข้องลดน้อยลงมาก เมื่อเทียบกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการพัฒนาาระบบดังกล่าวมีการปฏิบัติการมาเป็นระยะเวลาที่ยาวนานแล้ว จึงทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นกับคุณภาพของระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง และเกิดความเคยชินกับประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า ดังนั้น คุณภาพของระบบไฟฟ้าไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านราคา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับสมมุติฐานดังกล่าว ซึ่งอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านราคา นั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากไฟฟ้าเป็นสินค้าที่จำเป็น ทุกครัวเรือนจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้า ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจเมื่อค่าบริการในการติดตั้งอุปกรณ์ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าไฟฟ้า และ อัตราค่าไฟมีราคาเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน ตรีนเจริญ (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคเครื่องดื่ม Functional Drink ของนักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านราคาที่มีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และมีราคาถูกกว่ายี่ห้ออื่น

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านช่องทางในการชำระค่าบริการและพื้นที่การให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านราคา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.660 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐานดังกล่าว โดยอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านช่องทางในการชำระค่าบริการและพื้นที่การให้บริการที่ครอบคลุม นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ทั้งนี้อ้างอิงได้จากผลการสำรวจแบบสอบถามแสดงในแผนภูมิวงกลมแสดงช่องทางการชำระค่าบริการ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เลือกไปชำระค่าบริการ ณ ที่ทำการไฟฟ้าภายในเขตพื้นที่อาศัยของตนซึ่งผู้ใช้บริการมีความสะดวกอยู่แล้ว ดังนั้น การมีช่องทางในการชำระค่าบริการหลายช่องทาง จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่

เพิ่มขึ้นแต่อย่างใด ส่วนปัจจัยด้านพื้นที่การให้บริการที่ครอบคลุม เนื่องจากเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ที่ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงได้ทั่วครัวเรือน การไฟฟ้านครหลวงมีพื้นที่การให้บริการที่ครอบคลุมอยู่แล้ว ปัจจัยดังกล่าวจึงไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านส่วนลดค่าไฟ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านราคา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.925 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐานดังกล่าว โดยอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านส่วนลดค่าไฟ นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากปัจจุบันความต้องการใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้น ตามรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์ที่ต้องใช้พลังงานไฟฟ้าในการทำงาน เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต ฯลฯ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีค่าใช้ไฟฟ้าเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเกินเกณฑ์ที่จะได้รับส่วนลดค่าไฟที่การไฟฟ้านครหลวงกำหนดไว้แล้ว ดังนั้นการมีส่วนลดค่าไฟสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อย จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.185 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำให้ปฏิเสธสมมุติฐานดังกล่าว โดยอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง จากงานวิจัยพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยจะนิยมไปติดต่อ หรือซักถามข้อมูลที่สำนักงานเขตไฟฟ้าในพื้นที่ใกล้บ้าน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวงจะสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือได้ รวมทั้งไฟฟ้าเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานซึ่งขั้นตอนการใช้บริการก็ไม่ได้มีความยุ่งยาก ดังนั้น ช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทางและการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับสมมุติฐานดังกล่าว โดยอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพ จำนวนเขตให้บริการมีเพียงพอ

และเข้าถึงง่าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยการไฟฟ้านครหลวง ถือเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ดำเนินการด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้าโดยตรง ผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังในความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านพลังงานไฟฟ้าของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจเมื่อพนักงานสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของตนได้อย่างชัดเจน ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานการไฟฟ้านครหลวงมีภาพลักษณ์เป็นองค์กรขนาดใหญ่และเป็นผู้นำด้านการให้บริการพลังงานไฟฟ้า ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจเมื่อการไฟฟ้านครหลวง ให้บริการที่มีมาตรฐาน มีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว ด้านความกระตือรือร้น หากพนักงานของการไฟฟ้านครหลวงมีความกระตือรือร้น และยินดีให้บริการ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกถึงถึงความใส่ใจที่พนักงานมี ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพนั้นหากการไฟฟ้านครหลวง มีอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย จัดแต่งสถานที่ทำการไฟฟ้าให้ดูสะอาดตา รวมไปถึงพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ทำการของรัฐ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

4.6 การทดสอบสมมติฐานในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้า

ในบทที่สามผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์นั้นประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอัตราการค่าไฟฟ้าเฉลี่ย โดยสำหรับปัจจัยด้านเพศนั้นทางผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T Test และสำหรับปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยนั้นจะทำการวิเคราะห์โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

4.6.1 เพศ

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน โดย

H0: เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

H1: เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ยเพศกับระดับความพึงพอใจ

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Sig. (2-tailed)
ชาย	235	4.057	0.00
หญิง	185	3.686	

จากการวิเคราะห์ Independent-Sample-T-Test ของเพศต่อระดับความพึงพอใจ พบว่าค่า sig. =0.00 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน โดยเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงและเพศชายมีมุมมองความคิด ทศนคติ และลักษณะนิสัยแตกต่างกันตามลักษณะสังคมและวัฒนธรรมไทย โดยเพศหญิงจะเป็นเพศที่มีความประณีต ละเอียดอ่อนและใส่ใจในรายละเอียดในเรื่องเล็กน้อยมากกว่าเพศชาย เมื่อได้รับการบริการจึงมองลึกลงไปในทุกรายละเอียดของขั้นตอน ขณะที่เพศชายจะมีความใส่ใจในรายละเอียดน้อยกว่า และมองที่ภาพรวมและผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการ จึงมีแนวโน้มมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าเพศหญิงในบริการที่เท่ากัน

4.6.2 อายุ

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

H0: อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

H1: อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ยอายุกับระดับความพึงพอใจ

Descriptives

Satisfaction

	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
น้อยกว่า 26 ปี	37	4.432	.8007	.000
26 - 36 ปี	226	4.062	.9168	
36 - 46 ปี	120	3.467	.9343	
มากกว่า 46 ปี	37	3.297	1.1514	
Total	420	3.857	.9957	
Model				
Fixed Effects			.9352	
Random Effects				

ตารางที่ 4.11

ผลการเปรียบเทียบช่วงอายุกับระดับความพึงพอใจ

Multiple Comparisons					
Dependent Variable: Satisfaction					
(I) Occupation			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	น้อยกว่า 26 ปี	26 - 36 ปี	.3705 [*]	.1658	.026
		36 - 46 ปี	.9658 [*]	.1759	.000
		มากกว่า 46 ปี	1.1351 [*]	.2174	.000
	26 - 36 ปี	น้อยกว่า 26 ปี	-.3705 [*]	.1658	.026
		36 - 46 ปี	.5953 [*]	.1056	.000
		มากกว่า 46 ปี	.7646 [*]	.1658	.000
	36 - 46 ปี	น้อยกว่า 26 ปี	-.9658 [*]	.1759	.000
		26 - 36 ปี	-.5953 [*]	.1056	.000
		มากกว่า 46 ปี	.1694	.1759	.336
	มากกว่า 46 ปี	น้อยกว่า 26 ปี	-1.1351 [*]	.2174	.000
		26-36 ปี	-.7646 [*]	.1658	.000
		36-46 ปี	-.1694	.1759	.336

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ทำให้ยอมรับ H1 โดยหมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยเมื่อพิจารณาตารางที่ 4.10 พบว่า ยิ่งช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามสูงขึ้น แนวโน้มความพึงพอใจจะมีค่าน้อยลง โดยผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุน้อยกว่า 26 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจถึง 4.43 และในช่วงอายุมากกว่า 46 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.30 และจากตาราง 4.11 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 26 ปี มีแนวโน้มที่จะมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 26-36 ปี, 36-46 ปี และมากกว่า 46 ปี ถึง 0.37, 0.96 และ 1.14 ตามลำดับ เหตุผลที่ความพึงพอใจมีระดับลดลงตามช่วงอายุ เนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีอายุมากมักมีความพร้อมทั้งทางด้าน อาชีพ รายได้ และสถานะทางสังคม รวมถึงเคย

ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรายอื่นมาก่อนจึงมีข้อเปรียบเทียบมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความคาดหวังในการบริการที่ตนควรได้รับมากขึ้น ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยมักยังไม่มีความพร้อมในด้านอาชีพ รายได้ และสถานะทางสังคม ทั้งยังมีประสบการณ์ในการได้รับบริการน้อยกว่า จึงเกิดข้อเปรียบเทียบน้อยกว่า ส่งผลให้เกิดความคาดหวังในการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่า

4.6.3 ระดับการศึกษา

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

H0: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

H1: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ยระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจ

Descriptives

Satisfaction

	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	142	4.458	.6029	.000
ปวส./ อนุปริญญา	114	4.158	.4902	
ปริญญาตรี	88	3.273	1.1216	
ปริญญาโทขึ้นไป	76	2.961	.9992	
Total	420	3.857	.9957	
Fixed Effects			.7947	
Model Random Effects				

ตารางที่ 4.13

ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษาต่อระดับความพึงพอใจ

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Satisfaction

(I) Occupation			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวส./ อนุปริญญา	.2999*	.0999	.003
		ปริญญาตรี	1.1850*	.1078	.000
		ปริญญาโทขึ้นไป	1.4972*	.1130	.000
	ปวส./ อนุปริญญา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	-.2999*	.0999	.003
		ปริญญาตรี	.8852*	.1128	.000
		ปริญญาโทขึ้นไป	1.1974*	.1177	.000
	ปริญญาตรี	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	-1.1850*	.1078	.000
		ปวส./ อนุปริญญา	-.8852*	.1128	.000
		ปริญญาโทขึ้นไป	.3122*	.1244	.012
	ปริญญาโทขึ้นไป	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	-1.4972*	.1130	.000
		ปวส./ อนุปริญญา	-1.1974*	.1177	.000
		ปริญญาตรี	-.3122*	.1244	.012

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ทำให้ยอมรับ H1 โดยหมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยเมื่อพิจารณาดังตาราง 4.12 พบว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่สูง มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในระดับต่ำ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจถึง 4.46 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.96 และจากตาราง 4.13 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีแนวโน้มที่จะมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่การศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา, ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป ถึง 0.30, 1.20 และ 1.50 ตามลำดับ

โดยเหตุผลที่ความพึงพอใจมีระดับลดลงตามระดับการศึกษาที่สูงขึ้น อาจเนื่องมาจากการผู้ที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจการบริการ และมีแนวโน้มที่จะได้รับการบริการจากธุรกิจในด้านต่างๆ ในระดับที่ดี จึงมีบรรทัดฐานระดับความพึงพอใจต่อเกณฑ์การให้บริการในระดับที่สูง ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำ อาจมีความกลัวต่อการติดต่อหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนสถานะทางสังคมอาจจะอยู่ในช่วงชั้นที่ต่ำกว่า บรรทัดฐานระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่า

4.6.4 รายได้เฉลี่ย

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

H0: ระดับรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

H1: ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ยรายได้กับระดับความพึงพอใจ

Descriptives

Satisfaction

	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
ต่ำกว่า 19,000 บาท	177	4.294	.7258	.000
19,000-29,000 บาท	142	4.063	.6547	
29,001-49,000 บาท	43	3.326	1.2290	
49,001 บาท ขึ้นไป	58	2.414	.6763	
Total	420	3.857	.9957	
Model				
Fixed Effects			.7638	
Random Effects				

ตารางที่ 4.15

ผลการเปรียบเทียบรายได้กับระดับความพึงพอใจ

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Satisfaction

(I) Occupation			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
LSD	ต่ำกว่า 19,000 บาท	19,000-29,000 บาท	.2304 [*]	.0860	.008
		29,001-49,000 บาท	.9682 [*]	.1299	.000
		49,001 บาท ขึ้นไป	1.8800 [*]	.1156	.000
	19,000-29,000 บาท	ต่ำกว่า 19,000 บาท	-.2304 [*]	.0860	.008
		29,001-49,000 บาท	.7378 [*]	.1329	.000
		49,001 บาท ขึ้นไป	1.6496 [*]	.1190	.000
	29,001-49,000 บาท	ต่ำกว่า 19,000 บาท	-.9682 [*]	.1299	.000
		19,000-29,000 บาท	-.7378 [*]	.1329	.000
		49,001 บาท ขึ้นไป	.9118 [*]	.1537	.000
	49,001 บาท ขึ้นไป	ต่ำกว่า 19,000 บาท	-1.8800 [*]	.1156	.000
		19,000-29,000 บาท	-1.6496 [*]	.1190	.000
		29,001-49,000 บาท	-.9118 [*]	.1537	.000

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ทำให้ยอมรับ H1 โดยหมายความว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยเมื่อพิจารณาตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สูง มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับต่ำ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้น้อยกว่า 19,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจถึง 4.29 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สูงกว่า 49,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.4 และจากตาราง 4.15 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 19,000 บาท มีแนวโน้มที่จะมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้อยู่ในช่วง 19,001-29,000 บาท, 29,001-49,000 บาท และ 49,001 บาท ขึ้นไป ถึง 0.23, 0.97 และ 1.88 ตามลำดับ

โดยเหตุผลที่ความพึงพอใจมีระดับลดลงตามระดับรายได้ที่สูงขึ้นนั้น อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้สูง ทำให้มีกำลังในการใช้จ่ายมาก ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการในด้านต่างๆ โดยการที่ได้รับการบริการที่ดีมาตลอด ส่งผลให้บรรทัดฐานต่อการให้บริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ดังนั้นแล้วการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงต่อผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้จึงสร้างความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำ

4.6.5 อัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ย

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่แตกต่างกัน

H0: อัตราค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

H1: อัตราค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อความต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

ค่าเฉลี่ยอัตราค่าไฟฟ้ากับระดับความพึงพอใจ

Descriptives

ความพึงพอใจ

	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	189	4.296	.7344	.000
1,001-1,500 บาท	99	4.121	.6742	
1,501-2,500 บาท	54	3.444	1.1103	
2,501 บาท ขึ้นไป	78	2.744	.8442	
Total	420	3.857	.9957	

ตารางที่ 4.17

ผลการเปรียบเทียบอัตราค่าไฟฟ้ากับระดับความพึงพอใจ

Multiple Comparisons

Dependent Variable: Satisfaction

LSD

(I) Expense		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	1,001-1,500 บาท	.1751	.0992	.078
	1,501-2,500 บาท	.8519 [*]	.1234	.000
	2,501 บาท ขึ้นไป	1.5527 [*]	.1076	.000
1,001-1,500 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	-.1751	.0992	.078
	1,501-2,500 บาท	.6768 [*]	.1353	.000
	2,501 บาท ขึ้นไป	1.3776 [*]	.1211	.000
1,501-2,500 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	-.8519 [*]	.1234	.000
	1,001-1,500 บาท	-.6768 [*]	.1353	.000
	2,501 บาท ขึ้นไป	.7009 [*]	.1416	.000
2,501 บาท ขึ้นไป	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	-1.5527 [*]	.1076	.000
	1,001-1,500 บาท	-1.3776 [*]	.1211	.000
	1,501-2,500 บาท	-.7009 [*]	.1416	.000

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ทำให้ยอมรับ H1 โดยหมายความว่าอัตราค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยเมื่อพิจารณาตารางที่ 4.16 พบว่า อัตราค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่สูง มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับต่ำ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจถึง 4.30 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 2,500 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.74 และจากตาราง 4.17 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราค่าไฟฟ้าต่ำกว่า 1,000 บาท มีแนวโน้มที่จะมีคะแนนความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อัตราค่าไฟฟ้าระหว่าง 1,000-1,500 บาท, 1,501-2,500 บาท และ 2,501 บาท ขึ้นไป ถึง 0.18, 0.85 และ 1.55 ตามลำดับ

โดยเหตุผลที่ความพึงพอใจมีระดับลดลงตามอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยที่สูงขึ้นนั้น อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราการใช้ไฟฟ้าสูงจะต้องเสียค่าบริการต่อเดือนเป็นจำนวนมาก โดยจะส่งผลให้ความคาดหวังต่อการให้บริการสูงขึ้นด้วย ในขณะเดียวกันผู้ที่เสียค่าบริการต่อเดือนน้อยนั้น ย่อมมีผลให้ความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่างๆ น้อย การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงที่เหมือนกันจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอัตราค่าไฟฟ้าต่างกัน ได้ไม่เท่ากัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันการใช้ไฟฟ้าของประชากรในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามการเพิ่มขึ้นของประชากรที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามาในเขตเมือง ตลอดจนวิถีชีวิตของคนเมืองที่เปลี่ยนไป มีเทคโนโลยีต่างๆ ที่ต้องใช้ไฟฟ้าเข้ามาช่วยทำให้ชีวิตความเป็นอยู่สะดวกสบายมากขึ้น

การเพิ่มขึ้นของอัตราการใช้ไฟฟ้าดังกล่าว ส่งผลให้การไฟฟ้านครหลวงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพของระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการต่างๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยเบื้องต้นใช้หลักการส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ นำมาวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ เพื่อให้สามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในเดือนมกราคม 2558 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวน 425 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการตัดแบบสอบถามกลุ่มคนที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง และกลุ่มคนที่ไม่เคยเข้าใช้บริการที่เขตทำการของการไฟฟ้านครหลวงออก คงเหลือแบบสอบถามจำนวน 420 ชุด

โดยจากการวิเคราะห์ผลการวิจัยข้อมูลดังกล่าว ได้ผลสรุปดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

จากการเก็บข้อมูล โดยเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่อาศัยอยู่ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง และเคยเข้าติดต่อหรือใช้บริการที่เขตทำการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราส่วนเพศชายต่อเพศหญิงเท่ากับร้อยละ 56 และ ร้อยละ 44 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26-36 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49 ในส่วนของการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 32 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 9,001-19,001 หรือคิดเป็นร้อยละ 49 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ในด้านพฤติกรรมทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง และเคยเข้าติดต่อหรือใช้บริการที่เขตที่ทำการของการไฟฟ้านครหลวงนั้น พบว่ากลุ่มเขตที่กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่มากที่สุดมีด้วยกัน 2 เขต ได้แก่ เขตนนทบุรีและเขตบางใหญ่ โดยคิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะรับรู้ข่าวสารข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 74 และเลือกชำระเงินผ่านที่ทำการการไฟฟ้านครหลวงมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 48 ในส่วนของระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง และความถี่ที่ไฟฟ้าขัดข้องนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประสบปัญหาไฟฟ้าขัดข้องเป็นจำนวน 3-4 ครั้งต่อปี และระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับนั้นอยู่ระหว่าง 5-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 62 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

สำหรับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด จากการวิเคราะห์ปัจจัย และจัดเรียงกลุ่มปัจจัยใหม่ทั้ง 24 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มปัจจัยออกได้ 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการกระจายบริการและพื้นที่การให้บริการ ปัจจัยด้านส่วนลดค่าไฟ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และสุดท้ายคือปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ โดยจากการนำกลุ่มปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง พบว่ามีเพียง 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ โดยจากปัจจัยที่ศึกษาสามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงของกลุ่มตัวอย่างได้ถึงร้อยละ 57.8 ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

ปัจจัยด้านราคา แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับมูลค่าย่อยที่จ่ายไปเทียบกับสิ่งที่ตนได้รับกลับมา ซึ่งการไฟฟ้านครหลวง ถือเป็นองค์กรธุรกิจด้านพลังงานรายเดียวที่ขายไฟแก่ครัวเรือน ดังนั้น การกำหนดค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าอุปกรณ์และค่าธรรมเนียมการติดตั้งหรือขอย้ายอุปกรณ์ ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าไฟฟ้า และราคาอัตราค่าไฟฟ้าให้มีความเหมาะสม พร้อมกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากขึ้น ในส่วนปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพนั้น สำหรับปัจจัยด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่าหากการไฟฟ้านครหลวงมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในงาน สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายปัญหาให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจมากขึ้น รวมไปถึงการอบรมให้พนักงานบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

เพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอนและมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การชำระค่าไฟฟ้า หรือ การส่งพนักงานออกไปแก้ปัญหาไฟฟ้าเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ในส่วนของลักษณะทางกายภาพ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านรูปลักษณ์ทั้งอุปกรณ์ สถานที่ รวมไปถึงตัวพนักงาน หากการไฟฟ้านครหลวงจัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด มีบรรยากาศที่ดี ใช้อุปกรณ์ที่มีทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ มีพื้นที่จอดรถสำรองไว้สำหรับบริการลูกค้า รวมไปถึงอบรมพนักงานให้แต่งกายเรียบร้อย และมีความน่าเชื่อถือ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

5.1.4 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากการวิเคราะห์ปัจจัยโดยวิธี Independent Sample T-Test ทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และปัจจัยด้านอัตราค่าใช้ไฟฟ้า พบว่า ทั้ง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง คือ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และปัจจัยด้านอัตราค่าใช้ไฟฟ้า

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงเนื่องจาก เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน ทั้งในด้านกายภาพและความคิด โดยเพศชายมักจะมองถึงภาพรวม และผลลัพธ์ของการให้บริการ ในทางกลับกันเพศหญิงเป็นเพศที่มักจะใส่ใจในรายละเอียดในการให้บริการในทุกๆ ขั้นตอน จึงสามารถเห็นถึงจุดผิดพลาดของการให้บริการได้มากกว่าเพศชาย ดังนั้นแล้วในการให้บริการที่เหมือนกันเพศหญิงจึงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย

ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีจำนวนประสบการณ์ในการได้รับบริการที่ต่างกัน โดยวิจัยพบว่ายิ่งช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามสูงขึ้น แนวโน้มความพึงพอใจจะมีความน้อยลง เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการได้รับบริการมากกว่า จึงทำให้มีข้อเปรียบเทียบเพิ่มขึ้น และมีความคาดหวังในการบริการในแต่ละครั้งเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีเกณฑ์พึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกันจะมีประสบการณ์ในการได้รับบริการที่ต่างกัน ซึ่งจากวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สูงกว่า

49,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ต่ำ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการกลุ่มนี้กำลังทรัพย์ในการเลือกใช้บริการที่มีราคาสูง ออกแบบไว้สำหรับลูกค้าระดับ premium ซึ่งบริการเหล่านี้ก็มีความเอาใจใส่ ดูแล และมอบสิ่งที่ดีที่สุดในให้กับลูกค้า

การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความรู้ แนวคิด รวมไปถึงความคาดหวังในการได้รับบริการที่ต่างกัน จากวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงสูงสุด เนื่องจาก ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีความเชื่อมั่นในความรู้ของบุคคลากรรัฐวิสาหกิจและระบบการปฏิบัติงานขององค์กรขนาดใหญ่ มากกว่าความรู้ที่ตนมี จึงไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นขัดแย้ง และจะเป็นไปในลักษณะปฏิบัติตามเป็นส่วนใหญ่

อัตราค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีอัตราค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยสูงจะต้องจ่ายค่าบริการในแต่ละเดือนเป็นจำนวนมาก จึงมีความคิดว่าตนเป็นลูกค้าชั้นดี สมควรที่จะได้รับบริการที่ดีให้คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จึงมีมากขึ้นขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่ำ จะเสียค่าบริการในแต่ละเดือนน้อย จึงไม่ได้คาดหวังว่าตนจะต้องได้รับการบริการที่ดีมาก

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

จากการศึกษาวิจัยนี้ ทำให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำผลงานวิจัยเหล่านี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงกลยุทธ์ วิธีการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อไป โดยข้อเสนอแนะสามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. จากการศึกษาวินิจฉัยพบว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีการตั้งราคาให้เหมาะสมกับการบริการที่ลูกค้าจะได้รับ เช่น การตั้งค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าให้มีราคาเหมาะสม รวมไปถึงค่าธรรมเนียมในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางตัวแทน โดยผู้ประกอบการอาจทำข้อตกลง หรือต่อรองกับบริษัทช่องทางตัวแทน เพื่อค่าธรรมเนียมที่ลดลงในการชำระค่าบริการ ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งนอกจากความพึงพอใจของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นการเพิ่มโอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการและลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น การไฟฟ้านครหลวงควรพัฒนาระบบการบริการของตนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และหากเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง การไฟฟ้านครหลวงต้องเตรียมแนวทางเพื่อรับมือกับเหตุสุดวิสัยที่อาจเกิดขึ้น เช่น การพัฒนาแผนงานตั้งเป้าหมายในการดำเนินงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องให้เสร็จภายใน 30 นาที เพื่อความสะดวกของผู้ใช้ไฟฟ้า มีจำนวนเขตให้บริการเพียงพอและเข้าถึงง่ายในส่วนของบุคลากร การไฟฟ้านครหลวงควรมีการฝึกอบรมพนักงานของตนให้มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้องานอย่างแม่นยำ และสามารถถ่ายทอดความรู้รวมถึงตอบข้อซักถามเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังควรอบรมบุคลากรให้มี Service Mind คือมีใจรักในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และเต็มใจในการให้บริการ

3. จากการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้ที่มีรายได้ ระดับการศึกษา และอัตราค่าใช้ไฟฟ้าสูงจะมีแนวโน้มความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้ ระดับการศึกษา และอัตราค่าใช้ไฟฟ้าที่ต่ำกว่า ดังนั้นแล้วการไฟฟ้านครหลวง จึงควรเปิดช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม แก่กลุ่มคนเหล่านี้ อาจจะเป็นช่องทางพิเศษในการติดต่อขอรับบริการและการชำระค่าบริการ เนื่องจากคนกลุ่มเหล่านี้มีอัตราการใช้ไฟฟ้าที่สูง อาจจะมีการเพิ่มการให้บริการเฉพาะกลุ่มเพิ่มเติม

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บข้อมูลค่อนข้างจำกัด คือใช้ระยะเวลาประมาณ 2 เดือน ช่วงเดือนมกราคม และกุมภาพันธ์ 2559 และกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีลักษณะทางประชากรศาสตร์บางลักษณะที่ค่อนข้างกระจุกตัว เช่น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนถึง 204 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49 ข้อมูลที่ได้นั้น จึงอาจจะไม่สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงได้ทั้งหมด

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เจาะลึก สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเขตพื้นที่ของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากในเขตพื้นที่การให้บริการที่แตกต่างกัน เช่น เขตวัดเลียบ เขตบางเขน จะมีคุณภาพของระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจจะมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงปัญหา ตลอดจนเข้าใจถึงทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการไฟฟ้านครหลวง



รายการอ้างอิง

วิทยานิพนธ์

- ณัฐธิดา แดงประเสริฐ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย.
- นพพร ครุฑดิลกานันท์. (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดพิษณุโลก*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยนเรศวร, คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร.
- ปรีชญา เอี่ยมวงค์นที. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อสินค้าที่ท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต (Tops Supermarkets) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ปองพล นิกรกิตติโกศล. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- พรธมล สุขตะวีจิตร. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนสถาบันสอนดำน้ำลึก (Scuba Diving) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ)*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ.
- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี*. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, คณะบริหารธุรกิจ.
- สุพมิตร กอบัวกลาง. (2553). *ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์กรบริการส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, คณะวิศวกรรมศาสตร์, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.
- อดุลย์ รุ่งเรือง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าระบบ 115 เควี ในงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

อารี ลีอกกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกอง
 ประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าเหล็กอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครราชสีมา.*
 (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, คณะวิศวกรรมศาสตร์,
 สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

การไฟฟ้านครหลวง. (2558). *ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร.* สืบค้นจาก
<http://www.mea.or.th/minisite/home.php?site=callcenter>.

การไฟฟ้านครหลวง. (2558). *รายงานประจำปี.* สืบค้นจาก
<http://www.mea.or.th/minisite/home.php?site=callcenter>.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย
ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของ นักศึกษาปริญญาโททางบริหารธุรกิจ (MBA) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในพื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง” โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น และข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่ถูกเปิดเผยต่อสาธารณชน

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน เพื่อให้ผลการวิจัยนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วยคำถาม 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปในการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง
- ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย
- ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการไฟฟ้านครหลวง
- ส่วนที่ 4. ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามคัดกรอง

- 1.1 ปัจจุบันท่านอยู่อาศัย อยู่ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง หรือไม่ (จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี หรือจังหวัดสมุทรปราการ)
- ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)
- 1.2 บ้านที่ท่านพักอาศัยจัดอยู่ในประเภทบ้านอยู่อาศัยของการไฟฟ้านครหลวง หรือไม่ (ประเภทบ้านพักอาศัยหมายถึง บ้านเรือนที่อยู่อาศัย วัดและโบสถ์ของศาสนาต่างๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง โดยต่อผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเครื่องเดียว คอนโดจัดอยู่ในประเภทบ้านอยู่อาศัย)
- ☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปในการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

1.1 โดยปกติท่านชำระค่าบริการไฟฟ้าผ่านทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ชำระที่ทำการการไฟฟ้านครหลวง ☐ ชำระที่เคาเตอร์ตัวแทนชำระค่าไฟฟ้า
☐ ชำระผ่านระบบหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ☐ การชำระผ่านระบบหักบัญชีบัตรเครดิต
☐ ชำระผ่าน Internet Mobile Banking ☐ ชำระผ่านตู้ ATM
☐ ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ☐ ไม่ได้เป็นผู้ชำระค่าไฟฟ้าเอง

1.2 ท่านรับข่าวสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม ตลอดจนแจ้งการให้บริการต่างๆ จากสื่อชนิดใดบ้าง โปรดเรียงลำดับ 3 อันดับแรก (1 หมายถึงมากที่สุด)

- ☐ โทรทัศน์ ☐ วิทยุ
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ การแจ้งของพนักงาน
☐ ป้ายโฆษณา Billboard

1.3 ที่อยู่อาศัยของท่านเกิดปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง(ไฟดับโดยไม่ได้แจ้งเตือนล่วงหน้า)บ่อยเพียงใด

- ☐ ไม่เกิดเลย ☐ 1-2 ครั้ง/ปี
☐ 3-4 ครั้ง/ปี ☐ 5-6 ครั้ง/ปี
☐ 7-8 ครั้ง/ปี ☐ 9-10 ครั้ง/ปี
☐ มากกว่า 10 ครั้ง/ปี

1.4 ระยะเวลาเฉลี่ยที่ไฟดับแต่ละครั้ง

- ☐ น้อยกว่า 5 นาที ☐ 5-20 นาที
☐ 21-35 นาที ☐ 36-50 นาที
☐ มากกว่า 50 นาที

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย

คำชี้แจง: กรุณาประเมินปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.1	อุปกรณ์ไฟฟ้าผ่านการทดสอบ มีมาตรฐาน ปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย					
1.2	คุณภาพไฟฟ้าดี แรงดัน ความถี่ไฟฟ้าคงที่ ไม่เกิดปัญหาไฟกระพริบ					
1.3	ไฟฟ้ามีเสถียรภาพ โอกาสในการเกิดไฟดับมีน้อย					
2.	ด้านราคา (Price)					
2.1	อุปกรณ์และการติดตั้งมีราคาที่เหมาะสม (ค่าธรรมเนียมในการขอย้ายหรือติดตั้งมิเตอร์, ค่าธรรมเนียมในการเดินสายไฟฟ้า)					
2.2	ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการมีความเหมาะสม					
2.3	อัตราค่าไฟฟ้ามีราคาเหมาะสม					
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1	จำนวนเขตให้บริการมีเพียงพอ					
3.2	ทำเลที่ตั้งที่ทำการการไฟฟ้านครหลวง เข้าถึงได้ง่าย สะดวก					
3.2	มีช่องทางในการชำระค่าบริการหลายช่องทาง					
3.3	พื้นที่การให้บริการครอบคลุม (ไฟฟ้าสามารถเข้าถึงได้ทุกครัวเรือน)					

ข้อ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีต่อ ความพึงพอใจในการใช้ไฟฟ้าในเขตการให้บริการ ของการไฟฟ้านครหลวง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1	มีช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต					
4.2	มีส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าปริมาณน้อย					
	มีการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำที่ถูกต้อง					
5.	ด้านบุคคล (People)					
5.1	พนักงานบริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน					
5.2	พนักงานปฏิบัติการ(ด้านเทคนิค) มีความรู้ความสามารถในการ ทำงาน					
5.3	พนักงานมีความสุภาพ เรียบร้อย					
5.4	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6	ด้านกระบวนการ (Process)					
6.1	ระยะเวลาในการชำระค่าบริการมีความรวดเร็ว					
6.2	ระยะเวลาในการแก้ปัญหาไฟฟ้าขัดข้องมีความรวดเร็ว					
	ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการต่างๆ มีความชัดเจน					
7.	ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.1	เครื่องมือ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการทันสมัย และมี ประสิทธิภาพ					
7.2	ที่ทำการไฟฟ้านครหลวงสะอาด และมีบรรยากาศที่ดี นำให้บริการ					
7.3	มีที่จอดรถที่เพียงพอ					
7.4	เครื่องแต่งกายของพนักงาน มีเอกลักษณ์ และมีความน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้ไฟฟ้าในเขตการไฟฟ้านครหลวง

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจมากที่สุด = 5 / ความพึงพอใจน้อยที่สุด = 1				
	5	4	3	2	1
โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

- 4.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 4.2 อายุ
☐ น้อยกว่า 16 ปี ☐ 16 - 26 ปี
☐ 26 - 36 ปี ☐ 36 - 46 ปี
☐ 46 - 56 ปี ☐ มากกว่า 56 ปี
- 4.3 สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
- 4.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. /มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ปวส. /อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
- 4.5 อาชีพ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

4.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ

- | | |
|---|--|
| ☐ ต่ำกว่า 9,000บาท | ☐ 9,001-19,000 บาท |
| ☐ 19,001-29,000 บาท | ☐ 29,001-39,000 บาท |
| ☐ 39,001-49,000 บาท | ☐ 49,001-59,000 บาท |
| ☐ ตั้งแต่ 59,001 บาทขึ้นไป | |

4.7 ท่านอยู่ในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตใด

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| ☐ คลองเตย | ☐ ธนบุรี | ☐ นนทบุรี |
| ☐ บางขุนเทียน | ☐ บางกะปิ | ☐ บางเขน |
| ☐ บางบัวทอง | ☐ บางพลี | ☐ บางใหญ่ |
| ☐ ประเวศ | ☐ มีนบุรี | ☐ ยานนาวา |
| ☐ ราษฎร์บูรณะ | ☐ ลาดกระบัง | ☐ วัฒนา |
| ☐ สมุทรปราการ | ☐ สามเสน | |

4.8 จำนวนผู้พักอาศัยภายในบ้าน คน

4.9 อัตราค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| ☐ ต่ำกว่า 500 บาท | ☐ 501-1,000 บาท |
| ☐ 1,501-2,000 บาท | ☐ 2,001 –2,500 บาท |
| ☐ 2,501-3,000 บาท | ☐ 3,501 –4,000 บาท |
| ☐ 4,001 บาท ขึ้นไป | |

ภาคผนวก ข

รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ตารางที่ ข.1

กลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว(Rotated Component Matrix)

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Product1		.781					
Product2		.781					
Product3		.636					
Price1			.720				
Price2	.441		.680				
Price3			.680				
Place1	.568				.481		
Place2	.602						
Place3					.779		
Place4	.440				.619		
Promotion1						.814	
Promotion2				.767			
Promotion3				.757			
People1	.740						
People2	.508						
People3	.757						
People4	.788						
Physical1	.735						
Physical2	.711	.430					
Physical3	.713						
Process1	.670						
Process2	.684						
Process3	.752						
Process4	.707						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายจรัสพงษ์ จงมีสุข
วันเดือนปีเกิด	6 มีนาคม 2533
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2555: วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งงาน	วิศวกรระดับ 4 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ประสบการณ์การทำงาน	2556-2557: วิศวกรไฟฟ้า ฝ่ายออกแบบระบบไฟฟ้าและงานวิศวกรรมโยธา การไฟฟ้านครหลวง 2557-ปัจจุบัน: วิศวกรไฟฟ้า ฝ่ายวิศวกรรมระบบส่ง สายงานพัฒนาระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย