หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายทองศุกร์ วงศ์โสภา

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ คร. เขมกร ใชยประสิทธิ์

## บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยมารับบริการที่สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ที่แจ้งให้เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการนอกสถานที่ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการวัดความพึงพอใจจะใช้การประเมินความ คาดหวังและการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน คือ สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากการ บริการ ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า การรับประกันและความเชื่อมั่นจาการบริการและการ คูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน คือ t-test ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อกุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยที่ใช้ไฟฟ้า เพื่อที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจทุกด้าน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการผลการศึกษาพบว่ามี ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2ด้าน ด้านคือการรับประกันความมั่นใจ ไว้วางใจ และความรวดเร็ว ในการตอบสนองลูกด้าและมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้านคือ สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ด้าน ความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการได้รับบริการ จริงพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสองประเภทไม่มีความแตกต่างกันแต่ความพึงพอใจจาก บริการที่ได้รับจริงภาพรวมความแตกต่างกันในทุกด้าน มีเพียงปัจจัยย่อย 4 ปัจจัยที่มีความแตกต่างกัน คือ 1) พนักงานมีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า 2) สำนักงานจัด ตรียมเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ 3) เมื่อมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องค่วนจะได้รับการช่วยเหลือจาก พนักงานเป็นอย่างดี และ 4) พนักงานมีความเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright<sup>©</sup> by Chiang Mai University All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of Chiang

Mai Provincial Electricity Authority

Author Mr. Thongsuk Wongsopha

**Degree** Master of Business Administration

Advisor Dr. Khemakorn Chaiprasithi

## **ABSTRACT**

This study aimed to explore customer satisfaction towards service quality of Chiang Mai Provincial Electricity Authority. Data were obtained from 400 electricity users taking services at Chiang Mai Provincial Electricity Authority and asking for off-site services. Questionnaires were used to collect data. In order to assess levels of customer satisfaction, the evaluations on expectation and perception towards 5 service aspects: tangibility, reliability, rapid responsiveness, assurance and attendance to individual were applied. All acquired data were analyzed by the descriptive statistic, consisting of frequency, percentage and mean, as well as the T-test. Hereafter were shown the finding summary.

The findings presented that the overall satisfaction of users towards service quality of Chiang Mai Provincial Electricity Authority was ranked at high level. For the individual users using electricity for residential purpose, they satisfied with all aspects. For organizational or business users, they satisfied at the highest level to 2 aspects namely assurance and rapid responsiveness, at the high level to 3 aspects namely tangibility, reliability and attendance to individual.

According to the difference test (T-test) between expectation and satisfaction on actual services, the results showed that the expectations of two groups of users were not different. However, in the overall view, the satisfaction on actual services among these two groups was different in all aspects. Here were four sub-factors that the difference was found: 1) the

ฉ

responsibility of officer to completely accomplish all tasks being informed to customer, 2) the availability of drinks for waiting customers, 3) the good assistance from officers when having petition or urgency and 4) the explicit understanding of officers to a specific need of each customer.

