

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะ อย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค	20
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผล	66
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	72
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	73
ประวัติผู้เขียน	80

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุปัจจุบัน	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา สูงสุด	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท กิจการ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน ห้องพัก	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ แรงดันการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา กิจการใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมาก	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของ กิจการเฉลี่ยต่อเดือน	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าของ กิจการเฉลี่ยต่อเดือน	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระ เงินค่าบริการ	18
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการคิดอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (Time of Use หรือ TOU)	19
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	20

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	21
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	22
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	23
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	25
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการในการทำงาน	26
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านการบริการต่างๆ	27
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกิจการ	28
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ	29
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ	30
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ	32
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากรจำแนกตามประเภทกิจการ	33

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ	34
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน กระบวนการในการทำงาน จำแนกตามประเภทกิจการ	36
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	37
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	39
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ของ กิจการเฉลี่ยต่อเดือน	41
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	43
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน บุคลากรจำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	44
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	46
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน กระบวนการในการทำงาน จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	48
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	50
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	50
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน สถานที่ให้บริการ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ส่งเสริมการตลาด ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	51
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากร ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	52
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กายภาพ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	53
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการภายใน ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	53