

พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า
ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สาธิต จรรย์ชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

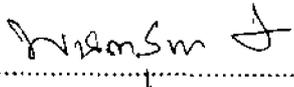
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เสนอโดย นายสาธิต จรจรรย์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป



.....อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวี ศิริโกคาภิรมย์)

วันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2551

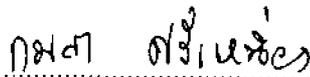
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง)



.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิหาร ตีปัญญา)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง
ชื่อนักศึกษา	สาธิต จรจรัญ
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และในกรณีที่พบว่าภายในตัวแปรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบค่าเฉลี่ย รายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheff's test) ต่อจากนั้นทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (chi-square) เพื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ของตัวแปรต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกรายการ โดยด้านที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มาขอใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในทุกด้าน

Thesis Title Service Usage Behavior and Electricity Users' Satisfaction towards the Services of Wangnoi District Provincial Electricity Authority, Phranakhonsi Ayutthaya Province

Thesis Advisors Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siriphokhaphirom
Asst. Prof. Kamala Srinienng

Name Sathit Jornjaran

Concentration General Management

Academic Year 2008

ABSTRACT

This research aims to 1) study the service usage behavior and electricity users' satisfaction towards the services of Wangnoi District Provincial Electricity Authority, Phranakhonsi Ayutthaya Province, 2) compare their satisfaction as classified by monthly income, electricity expense per month, and 3) study the relationship between service usage behavior and the electricity users' satisfaction. The 396 samples of the study came from the population of the people using the services of Wangnoi District Provincial Electricity Authority, Phranakhonsi Ayutthaya Province. The instrument employed was a questionnaire constructed by the researcher. The data was analyzed to calculate one way ANOVA, Scheffe's test, and Chi-square.

The findings showed that:

1. the users' satisfaction overall and for each individual aspect were rated at a high level ranging in descending order as follows: continuous services, advanced services, sufficient services, equal services, and quick response time for service respectively.
2. regarding the comparison of their average level of satisfaction as classified by monthly income and monthly electricity expense, it was found that the users of the two said aspects showed no statistically significant difference at a level of .05.
3. it was found to be no relationship in every aspect between the users' satisfaction towards the aforementioned services and service usage behavior.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสินี ศิริโกศาภิรมย์ ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวรี ยิ้มพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิहार ดีปัญญา คุณสมเกียรติ ลือโสภณ ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย และคุณคำรณ ภูงาม นักปฏิบัติงานเทคนิค ระดับ 9 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาร่วมรุ่นและร่วมศูนย์การเรียนทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา ทุกคนในครอบครัว และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สาธิต จจรจัญญ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	5
ความสำคัญในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานการวิจัย.....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความรู้เกี่ยวกับกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	13
ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	13
หน้าที่และบทบาทการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	20
ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค.....	20
ทฤษฎีและโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค.....	22
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค.....	26
ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	30
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	31
การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.....	33
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	36
ความพึงพอใจต่อการบริการ.....	41
ความหมายของความพึงพอใจ.....	46
ความพึงพอใจการให้บริการ.....	48
การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
งานวิจัยในประเทศ.....	52
งานวิจัยต่างประเทศ.....	54

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	57
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	58
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
บทที่ 5 สรุปผล การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	97
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	97
สมมติฐานการวิจัย.....	97
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	98
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	98
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	98
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
สรุปผลการวิจัย.....	99
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	102
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก.....	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	112
ภาคผนวก ข รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การวิจัย.....	118

ภาคผนวก (ต่อ)	หน้า
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ วิจัย.....	120
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	126

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 – 2548.....	3
ตาราง 2 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2549 – กรกฎาคม 2549.....	4
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	64
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	66
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	67
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา.....	68
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	69
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	69
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	70
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวม.....	71
ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้รับบริการ.....	71
ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้รับบริการ.....	72
ตาราง 13 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน.....	74
ตาราง 14 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วและทันเวลา.....	74

ตาราง 37	ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	92
ตาราง 38	ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา.....	93
ตาราง 39	ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	94
ตาราง 40	ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	94
ตาราง 41	ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	95
ตาราง 42	ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการในภาพรวม.....	96

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
ภาพ 2 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต.....	15
ภาพ 3 โครงสร้างงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย.....	18
ภาพ 4 รูปแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค.....	24
ภาพ 5 ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค.....	28
ภาพ 6 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในตลาดเป้าหมาย.....	29
ภาพ 7 แสดงลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.....	44