

ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย
ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

FACTORS AFFECTING THE CONSUMER SATISFACTION OF RESIDENTIAL
ELECTRICAL SUPPLY FROM PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
IN WANG NOI DISTRICT AT PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

โดย นิทัศน์ สุวิชากร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.965 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 26 - 35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีลักษณะอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความพึง

พอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, ผู้ใช้ไฟฟ้า, การใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย, ความพึงพอใจของผู้บริโภค, ส่วนประสมทางการตลาด, แบบสำรวจความพึงพอใจ

ABSTRACT

The aims of this study are 1) to study the individual factors of gender, age, status, levels of education, and salary that impacted on the consumer satisfaction of using residential electrical supply from Provincial Electricity Authority (PEA) in Wang Noi District at Phra Nakhon Si Ayutthaya. 2) to study the factors of 7 Ps of services marketing mix which is product, price, place, promotion, people, physical evidence, and process that impacted on the consumer satisfaction of utilizing the residential electrical supply from PEA in Wang Noi District at Phra Nakhon Si Ayutthaya. This individual study is a Non-Experimental Design that questioned about 400 people who have been consuming the electricity of PEA in Wang Noi District at Phra Nakhon Si Ayutthaya. The survey was designed to present the metrics of Content Validity and Reliability by gathering the data and using the total Cronbach's Alpha 0.965. The data collection was analyzed by applying the frequency, the percentage, the mean, and the standard deviation. The hypothesis test was addressed by applying the method of Independent Sample (t-test) as well as LSD and Multiple Regression Analysis with One-Way ANOVA to compare two independent groups in order to determine whether there is a statistical evidence that the associated population means are considerably different.

According to the study, the survey has been mostly done by the male gender, ranging in age from 26-35. Most of them are unmarried and have an undergraduate degree. They are from the private company with earning the salary approximately THB 20,001-30,000. In addition, the consequences of the questionnaires are rated as the most satisfaction by them. The most gratified factor of being evaluated is the services marketing mix in people. Besides, the hypothesis test was found that the electrical users of having the different gender, age, levels of education, and salary statistically affected the customer satisfaction survey about 0.05. Additionally, the services marketing mix such as product, promotion, people, and process statistically impacted on the customer satisfaction of consuming the electricity about 0.05 as well.

Keyword : Electrical Supply, Electrical Consumption, Residential Electrical Supply, Customer Satisfaction, Marketing Mix, Satisfaction Survey

บทนำ

จากรายงานสถานการณ์การจำหน่ายไฟฟ้า ประจำปี 2562 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้าตลอดปี 2562 มีปริมาณ 138,178.13 ล้านหน่วย เพิ่มขึ้นจากปี 2561 คิดเป็น 2.60% และมีปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าตลอดปี 2562 จำนวน 20,193,865 ราย เพิ่มขึ้นจากปี 2561 คิดเป็น 2.15% ในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยในกลุ่มของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย มีปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้า 34,905.54 ล้านหน่วย เพิ่มขึ้น 8.81% และมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามากที่สุด ที่ 17,816,406 ราย เพิ่มขึ้น 2.10% ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามากถึง 88.23% ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปริมาณความต้องการพลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นนี้ ส่งผลโดยตรงกับแนวทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อตอบสนองความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนความพึงพอใจในสินค้าและบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงมีการวางแผนพัฒนาระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าและการบริการ เช่น ในด้านระบบไฟฟ้า มีโครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง การลงทุนในระบบไฟฟ้าเพิ่มประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า ลดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ลงทุนระบบไฟฟ้าเพื่อประชาชนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ และในด้านบริการ มีการเพิ่มช่องทางชำระค่าไฟฟ้าและบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า การพัฒนาระบบปฏิบัติการต่างๆ ให้สามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกการบริการ ตลอดจนพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตของประชาชนในยุคสมัยนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นธุรกิจประเภทจำหน่ายสินค้า(พลังงานไฟฟ้า) และการให้บริการจึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า และการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพสินค้า และการให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับโดยตรงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นปัจจัยความสำคัญที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรับปรุงคุณภาพสินค้าและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงกับความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว ย่อมจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุด และความเชื่อมั่นของผู้ใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ซึ่งจะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นข้อเสนอแนะ หรือเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงระบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ตามภารกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของประชากร ทำการศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุตั้งแต่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ไปจนถึงมากกว่า 60 ปี

3. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบถึงจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 26,149 ราย จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความน่าเชื่อมั่น 95% ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 394 ราย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย

4. ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา มีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะอาชีพ รายได้ต่อเดือน

1.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

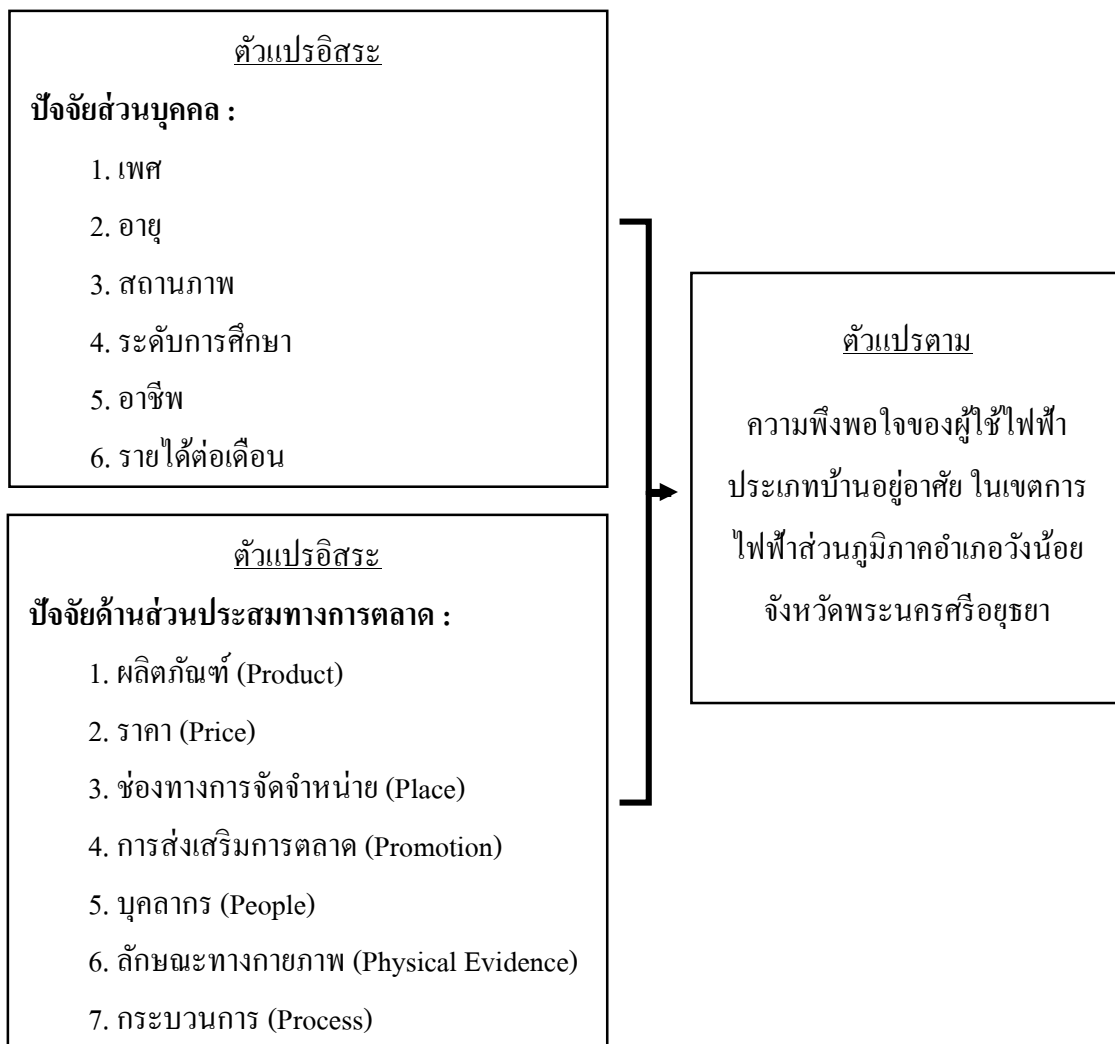
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนที่เกี่ยวข้องพัฒนาระบบการจำหน่ายสินค้าและการให้บริการ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านต่างๆ

3. เพื่อเป็นแนวทางให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพัฒนาคุณภาพสินค้า และระบบการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในองค์กรสูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane ที่ระดับความน่าเชื่อมั่น 95% ที่ค่าระดับความคลาดเคลื่อน 5% จากประชากรทั้งหมด 26,149 ราย ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 394 ราย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่าน Google Form ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลในแบบสอบถามเอง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท บ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวนทั้งสิ้น 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีช่วงอายุ 26 - 35 ปี จำนวนทั้งสิ้น 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีสถานภาพ โสด จำนวนทั้งสิ้น 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีลักษณะอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.45 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ จริตพงษ์ จงมิสุข (2558) ได้อธิบายปัจจัยด้านเพศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมักจะมองถึงภาพรวม และผลลัพธ์ของการให้บริการ ในทางกลับกันเพศหญิงเป็นเพศที่มักจะใส่ใจในรายละเอียดในการให้บริการในทุกๆ ขั้นตอน จึงสามารถเห็นถึงจุดผิดพลาดของการให้บริการได้มากกว่าเพศชาย ดังนั้นแล้วในการให้บริการที่เหมือนกันเพศหญิงจึงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย สอดคล้องกับ ฐิติมา นิยม (2557) ที่อธิบายถึงปัจจัยด้านเพศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ฐิติมา นิยม (2557) ที่อธิบายถึงปัจจัยด้านอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง ในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ สอดคล้องกับ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) ที่อธิบายถึงปัจจัยด้านอายุที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทธยา จังหวัดชลบุรี โดยอายุของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต่างกันจะมีแนวคิดที่ไม่เหมือนกัน เพราะจะรับรู้ประสบการณ์ในคนละยุค คนละสมัย เช่น การให้บริการการสมัยก่อนทำได้รวดเร็ว และมีความสะดวกสบาย แต่มาถึงยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ ความรวดเร็ว และความสะดวกสบายของสมัยก่อนอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการคนยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า สถานภาพเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับ พัชร อนุสิทธิ์ (2561) ได้อธิบายถึงปัจจัยด้านสถานภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยสถานภาพต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุภารัตน์ พงศ์ศิริภักดี (2561) ที่อธิบายถึงปัจจัยด้านสถานภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากสื่อของสายการบินลาวแอร์ไลน์ของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยสถานภาพต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากสื่อของสายการบินลาวแอร์ไลน์ ที่ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ จิ

รารณณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ที่อธิบายถึงปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการด้านการ
ประปา ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาภาคใหญ่ โดยระดับการศึกษาต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจการ
ให้บริการด้านการประปา ในระดับที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
ให้บริการของการประปาที่หลากหลาย สอดคล้องกับ กมลพร พุ่มอยู่ (2561) ที่อธิบายถึงปัจจัยด้านระดับ
การศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
โดย ระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส ในระดับที่
แตกต่างกัน

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่
มีลักษณะอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ลักษณะอาชีพเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า
ประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอดคล้องกับ สุดา
รัตน์ พงศ์ศิริภักดี (2561) ได้อธิบายถึงปัจจัยด้านอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
จากสื่อของสายการบินลาวแอร์ไลน์ของผู้ให้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยอาชีพต่างกันส่งผลต่อความพึง
พอใจและการใช้ประโยชน์จากสื่อของสายการบินลาวแอร์ไลน์ ที่ไม่แตกต่างกัน

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่
มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ
ณัฐธา เสวกวิหารี (2560) ที่อธิบายถึงปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
โรงพยาบาลรามาริบัติ โดย รายได้ต่อเดือนต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล
รามาริบัติ ในระดับที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้มีรายได้สูงใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติแบบคลินิกพิเศษ (ฟรี
เหมียม) ซึ่งจะได้รับการบริการที่ดี สะดวกสบาย และผู้ใช้บริการน้อยกว่าส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ
และความพึงพอใจที่มากกว่า สอดคล้องกับ พัชรี อนุสิทธิ์ (2561) ได้อธิบายถึงปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ใน
ระดับที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า
ประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา มากที่สุด เท่ากับ 0.105 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) อธิบายถึง
คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับดี โดย
ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ความเห็นว่า อุปกรณ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้อยู่ในปัจจุบัน มีความมั่นคงและปลอดภัย มีระดับ

คุณภาพการให้บริการที่ดี ด้านคุณภาพไฟฟ้า อยู่ในระดับดี โดยผู้ใช้ไฟฟ้าให้ความเห็นว่า สามารถใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง (ไม่เกิดไฟดับ/ ไฟกระพริบ) มีคุณภาพการให้บริการที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ G Rekettye (2000) อธิบายถึง คุณภาพของพลังงานไฟฟ้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง โดยจะได้รับความพึงพอใจที่ดีเมื่อลูกค้าได้รับการช่วยเหลือหรือสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ไม่ส่งผล และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสพงษ์ จงมีสุข (2558) อธิบายถึง ปัจจัยด้านราคา ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการมูลค่าที่จ่ายไปเทียบกับสิ่งที่ตนได้รับกลับมา การกำหนดค่าบริการและค่าธรรมเนียมต่างๆ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเขตการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากขึ้น นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา รัตนสมโชค (2558) อธิบายถึง ปัจจัยด้านราคา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเรื่องราคาที่อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ มีราคาเหมาะสมกับระยะทาง มีราคาเหมาะสมกับความรวดเร็วในการเดินทาง มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของระบบรดไฟฟ้า และมีราคาเหมาะสมกับความสะดวกสบายในการเดินทาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่ส่งผล และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัชชัช บำเพ็ญเพียร (2557) อธิบายถึง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับดี โดยผู้ใช้ไฟฟ้าให้ความเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีคุณภาพการให้บริการที่ดี นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา รัตนสมโชค (2558) อธิบายถึง ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และเส้นทางการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเรื่อง การมีระบบออกตั๋วโดยสารที่มีความรวดเร็ว จำนวนของห้องจำหน่ายตั๋วโดยสาร มีความเพียงพอกับผู้ใช้บริการ มีระบบออกตั๋วโดยสารที่มีความสะดวก และมีเส้นทางให้บริการครอบคลุมพื้นที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากที่สุด เท่ากับ 0.130 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัชชัช บำเพ็ญเพียร (2557) อธิบายถึง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับดี โดยผู้ใช้ไฟฟ้าให้ความเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีเอกสารการอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพการให้บริการที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา รัตนสมโชค (2558) อธิบายถึง ปัจจัยด้านการ

ส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเรื่อง สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บัตรแรบบิทมีความเหมาะสม ราคาโปรโมชั่นของบัตรโดยสารสมาร์ตพาสมีความเหมาะสม สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากพันธมิตรทางธุรกิจ ของรถไฟฟ้ามีความเหมาะสม สถานีรถไฟฟ้าสามารถเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ได้สะดวกสามารถ แก้ไขปัญหาความขัดข้องของระบบรถไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว และมีการขยายเส้นทางกาให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ส่งผลในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา มากที่สุด เท่ากับ 0.155 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ตาสวรรณ (2548) อธิบายถึง ปัจจัยภายในกาให้บริการ ได้แก่ ด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสนทราย ในภาพรวม ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขต เทศบาลตำบลแม่โจ้ ให้ประสิทธิภาพในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท บ้านอยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลสนทรายหลวง ให้ประสิทธิภาพในการบริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ งานวิจัยของ จิตติมา นิยม (2557) อธิบายถึง ปัจจัยคุณภาพกาให้บริการด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวงให้ความสำคัญมากที่สุด ในเรื่องของความสามารถของ เจ้าหน้าที่ให้กาให้บริการ คุณภาพที่ได้มาตรฐานของงาน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่ส่งผล และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึง พ้อใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) อธิบายถึง คุณภาพกาให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับดี โดยผู้ใช้ไฟฟ้าให้ความเห็น ว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีคุณภาพกาให้บริการที่ดี ด้านการสร้างสิ่งจับต้อง โดยผู้ใช้ไฟฟ้าให้ความเห็น ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา มีอุปกรณ์/ เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวก มี คุณภาพกาให้บริการที่ดี นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา รัตนสมโชค (2558) อธิบายถึง ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพภายในสถานีรถไฟฟ้า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการทุกคน คาดหวังว่าบรรยากาศภายในบริเวณสถานีรถไฟฟ้าจะมีความสะอาด มีบรรยากาศที่ดี มีการจัดวางร้านค้า และ เครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ รวมถึงป้ายบอกทางต่างๆ ไว้ได้อย่างเหมาะสม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ ส่งผลในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา มากที่สุด เท่ากับ 0.442 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสพงษ์ จงมีสุข (2558) อธิบายถึง ปัจจัย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตกาให้บริการ

ของการไฟฟ้านครหลวง แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอนและมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การชำระค่าไฟฟ้า หรือ การส่งพนักงานออกไป แก้ปัญหาไฟฟ้าเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา จันทรูกษา (2558) อธิบายถึง ด้าน กระบวนการให้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจาก ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับการแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ แต่ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำสุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมและเป็นกลางทางด้านเพศไม่ว่าจะเป็นการบริการของ พนักงานที่ไม่แบ่งแยกทางเพศสภาพ

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมในเรื่องของการสื่อสารข้อมูลต่างๆของทางการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคให้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้านรุ่นใหม่และเข้าใจในข้อมูลที่สื่อสารได้ง่ายไม่ ซับซ้อนเพื่อผู้ใช้ไฟฟ้ายาวนานที่มีการใช้ไฟฟ้ามาเป็นเวลานาน

3. ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความเหมาะสมในเรื่องของกระบวนการให้บริการและสถานะ การติดตามผลการบริการให้มีความสะดวกไม่ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย

4. ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคควรปรับปรุงค่าใช้จ่ายในการบริการไม่ว่าจะเป็นอัตราค่าไฟฟ้า หรือค่าธรรมเนียมในการบริการ ที่ ให้มีส่วนลดหรือสิทธิพิเศษใน โอกาสต่างๆ เช่น ช่วงฤดูร้อนผู้ใช้ไฟฟ้ามีการใช้ไฟฟ้าไม่เพิ่มขึ้นหรือลดลงจะมี ส่วนลดค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ เป็นต้น

5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่ อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัย ว่าสิ่งที่ควรแนะนำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปรับปรุงเร่งด่วนก่อน ได้แก่ การบริการด้านมิเตอร์ ให้มีมาตรฐานตอบสนองต่อความต้องการ ในด้านความรวดเร็วและปลอดภัย การ

บริการด้านชำระค่าไฟฟ้ามีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และอุปกรณ์ไฟฟ้าบนเสาไฟฟ้า มีมาตรฐานและความปลอดภัย

6. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัยว่าสิ่งที่ควรแนะนำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปรับปรุงเร่งด่วนก่อน ได้แก่ ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

7. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัยว่าสิ่งที่ควรแนะนำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปรับปรุงเร่งด่วนก่อน ได้แก่ พนักงานให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย และพนักงานสามารถตอบข้อซักถาม ปัญหาต่างๆ โดยอธิบายได้อย่างชัดเจน

8. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะจากผลการวิจัยว่าสิ่งที่ควรแนะนำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปรับปรุงเร่งด่วนก่อน ได้แก่ การดำเนินงานรับชำระค่าไฟฟ้า ที่รวดเร็ว ไม่รอนาน ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน แบ่งตามการใช้บริการได้อย่างชัดเจน ได้แก่ งานด้านค่าไฟฟ้า งานด้านบริการ และงานด้านแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการรับเรื่องร้องเรียน หรือแนะนำได้หลายช่องทางตลอดเวลา และการติดตามสถานะการให้บริการด้านมิเตอร์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มระยะเวลาการเก็บข้อมูล เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาการเก็บข้อมูล จึงทำให้การเก็บข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาจมีผลของฤดูกาลและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมามีส่วนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้

2. ควรขยายพื้นที่ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างให้กว้างมากขึ้น เนื่องจากแต่ละพื้นที่กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะและความพึงพอใจที่ต่างกัน

3. ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในประเภทอื่นๆ เพื่อจะได้พิจารณาถึงสิ่งที่ดีอยู่แล้ว และในส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขและสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

- กมลพร พุ่มอยู่. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขา พิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จรัสพงษ์ จงมีสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่การ ให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิราพร วรเวชวิทยา. (2559). ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ห้องอาหารครัว เมืองราช. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการ ของการประชาสัมพันธ์ ภาควิชาเทคโนโลยี จังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิตติมา นิยม. (2557). คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ณัฐฐา เสวกวิหรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาชิปดี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นภาพร ไอรรัตน์. (2559). ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2557). ระเบียบวิธีวิจัยการศึกษาเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บุญศักดิ์ รามล. (2553). ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการของ บริษัท สหการประมูด จำกัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เบญจมาภรณ์ จันทร์. (2557). ความพึงพอใจต่อรูปแบบและลีลาการนำเสนอเนื้อหาธรรมะของการ์ตูนแอนิเมชัน สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ : กรณีวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม (สยามเทค). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- เบญจวรรณ พะเนียงเวทย์. (2560). การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของผู้ซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปที่อยู่ในวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร. นนทบุรี : สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
- ประสิทธิ์ ตาสวรรณ. (2548). ประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- บุญญาภา นาคสินธุ์. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พัชร อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก
- เพ็ชรารักษ์ ชัชวาลชาญชนกิจ. (2562). ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อของผู้โดยสารรถไฟอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล
- มานิดา วิรัชศิริ. (2554). พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสถานพยาบาลสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ลัทธิณรงค์ นารักษ์ พันวาราสิน. (2553). เปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภค ไอศกรีมวอลล์ และไอศกรีมเนสต์เล่ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วรัญญา ทิพย์มณฑา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อข้าวสารกล้องบรรจุถุงของผู้บริโภค ในจังหวัดนครปฐม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วัชรพันธ์ กุคักัญญา อุปดิษฐ์ ชาหนองอ้อ นารี มหาโคตร และนันธิชา สุดาทิพย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลัทธิตานนท์และสุกร เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา
- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- สลักจิต ภู่ประกร. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร. (2557). **คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิริกร กาญจนสุนทร และคณะ. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของ เทศบาล นครปากเกร็ด ประจำปี 2561**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุรรัตน์ พงศ์ศิริภักดี. (2561). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากสื่อ ของสาย การบินลาวแอร์ไลน์ของผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานี ตำรวจอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม**. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). **หลักการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ภูมิบัณฑิตการพิมพ์
- อรรถวุฒิ สถาการ. (2560). **บทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด**. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- อัมพร เอกะจัมปะกะ. (2561). **ความพึงพอใจของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ที่มีต่อ การจัดการ เรียนการสอนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขต อำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Abdullateef Usman. (2013). **Determinants of Electricity Consumers Satisfaction in Selected Electricity Distribution Zones in Nigeria: Implications for Regulatory Activities**. Nigeria : University of Ilorin
- G Rekettye. (2000). **Customer Satisfaction in the Hungarian Electricity Distribution**. Hungary : Pécs University
- Hanna and Wozniak. (2001). **Consumer behavior : An applied approach**. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing**. The United States of America : Prentice-Hall.
- L. Douglas Smith และคณะ. (2014). **Assessing Residential Customer Satisfaction for Large Electric Utilities**. The United States of America : UMSL Department of Economics
- Shiffman and Kanuk. (2003). **Consumer behavior**. New Jersey : Prentice Hall.