



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สุเทพ อ่ำชื่น. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. กิติมา ทามาลี , รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน และความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำนวน 80 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าไค-สแควร์ ค่าแครมเมอร์รี่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่จ่ายค่าไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป รับประทานข้อมูล ในการให้บริการจาก บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด การติดต่อใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ในเรื่องเกี่ยวกับการ แก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง โดยแจ้งผ่านทางหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ 15-30 นาที ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนอง ลูกค้ามีความพึงพอใจ ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัท ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท และบริการพลังงานที่ใช้ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท ต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการพลังงานของ บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัดแตกต่างกัน

ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้าเกี่ยวกับ จำนวนพนักงาน สถานะในบริษัท ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท และบริการพลังงานที่ใช้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด อยู่ในระดับต่ำถึงระดับค่อนข้างสูง