



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พลังงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วโลก เป็นปัจจัยที่ทำให้โลกมีการพัฒนาขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ พลังงานได้เป็นสินค้าที่มีความเป็นสากลมีการซื้อขายกันทั่วโลก ไฟฟ้า ก็ได้มีการขยายเครือข่ายสายส่งระหว่างประเทศมากขึ้น เช่น ในยุโรป อเมริกา ทำให้การค้าพลังงานระหว่างประเทศมีความสำคัญและมีการขยายตัวมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากพลังงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อทุกๆ อย่าง จึงมีความสำคัญต่อ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อย่างไรก็ตามการจัดการให้ได้พลังงานมา และการนำพลังงานไปใช้ล้วนแต่ต้องอาศัยการลงทุนปริมาณมหาศาล ดังเช่น ทบวงพลังงานโลก หรือ IEA (International Energy Agency) ได้ประมาณการไว้ว่าในช่วง ค.ศ. 2001-2030 โลกต้องลงทุนในกิจการพลังงานถึง 16 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ โดยร้อยละ 60 (640 ล้านล้านบาท) ของการลงทุนดังกล่าวเป็นการลงทุนกิจการไฟฟ้า ทั้งในส่วนของการผลิตไฟฟ้า และการสร้างสายส่ง สายจำหน่ายไฟฟ้า โดยตัวเลขที่น่าสนใจ ประเทศกำลังพัฒนาในเอเชีย โดยเฉพาะ จีน อินเดีย และประเทศอาเซียน ซึ่งมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว เป็นกลุ่มประเทศที่ต้องการพลังงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยร้อยละ 32 ของความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในโลกจะมาจากภูมิภาคนี้ ที่สำคัญคือ ประชาชนและภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต้องใช้ไฟฟ้า ดังนั้นทุกประเทศจึงจำเป็นต้องมีการลงทุนในกิจการไฟฟ้าให้เพียงพอ นั่นก็คือ ไม่ลงทุนไม่ได้ ซึ่งไฟฟ้าเป็นกิจการที่เป็นกระบวนการทางธุรกิจหรืออุตสาหกรรม (Capital intensive) การลงทุนจึงมีปริมาณมหาศาลในแต่ละปี การจัดทำกำลังการผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอจึงเป็นภาระที่สำคัญของรัฐบาลของประเทศต้องวางแผนในการดำเนินงานอย่างรอบคอบ เนื่องจากมีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศโดยตรง

กิจการไฟฟ้าเป็นกิจการที่อาศัยเงินลงทุนสูงมาก การเข้าหาแหล่งทุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้ประกอบการไฟฟ้า ทั้งที่เป็นรัฐวิสาหกิจด้านไฟฟ้า บริษัทไฟฟ้าแห่งชาติ บริษัทไฟฟ้าเอกชน และบริษัทไฟฟ้าข้ามชาติ ซึ่งผู้ประกอบการที่สามารถเข้าถึงแหล่งทุนขนาดใหญ่ได้ในต้นทุนที่ต่ำจะเป็นผู้มีความได้เปรียบในการลงทุน ทั้งทางด้านขนาดของกิจการที่จะลงทุน และต้นทุนที่ใช้ในการลงทุน กิจการไฟฟ้าจึงกลายเป็นกิจการที่มีการแข่งขันไร้พรมแดน ผู้ใดที่บริหารได้ต้นทุนต่ำสุดก็คือผู้ชนะ ความได้เปรียบด้านการลงทุนจะเป็นของบริษัทไฟฟ้าข้ามชาติ ซึ่งเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ มีเครือข่ายทางการเงินที่กว้างขวาง สามารถระดมทุนได้ในต้นทุนที่ต่ำ มีความทันสมัย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

ด้านเทคโนโลยี และสามารถหาเครือข่ายพันธมิตรร่วมทุนได้ง่าย สำหรับประเทศกำลังพัฒนาที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าเติบโตอย่างรวดเร็ว ต้องมีการลงทุนปริมาณมหาศาล หากไม่สามารถหาเงินลงทุนได้มากเพียงพอ ก็จะต้องเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุน ซึ่งภาคเอกชนที่มีศักยภาพมากที่สุดทั้งทางด้านการเงิน และเทคโนโลยีก็คือ บริษัทไฟฟ้าข้ามชาติ ของประเทศที่พัฒนาแล้ว ที่ต้องการขยายการลงทุนนอกขอบเขตประเทศของตน ซึ่งเห็นได้ชัดจากตัวอย่างของหลายประเทศ เช่น อาร์เจนตินา และแม้แต่ประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นประเทศพัฒนาแล้ว ก็มีบริษัทไฟฟ้าข้ามชาติเข้าไปดำเนินการ

บริษัทโรจนะเพาเวอร์จำกัด ดำเนินธุรกิจในด้านพลังงาน โดยมีธุรกิจหลัก คือ การผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ใอน้ำเพื่อการอุตสาหกรรม ภายใต้ธุรกิจผู้ผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคง จำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับ กฟผ.การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ภายใต้ระเบียบการรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าย่อยเล็ก (SPP - Small Power Producer) และจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ใอน้ำ ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะธุรกิจผู้ประกอบการโรงผลิตไฟฟ้าและใอน้ำ มีกำลังการผลิตไฟฟ้ารวม 289.55 เมกะวัตต์ ใอน้ำ 30.40 ต้นต่อชั่วโมง ซึ่งมีหน้าที่ผลิต จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้ารวมถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับ กฟผ.การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซื้อพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แล้วนำมาจำหน่ายและบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านระบบจำหน่ายไฟฟ้าอีกทอดหนึ่ง ในสภาพสังคมปัจจุบันถือว่าไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยพื้นฐานในชีวิตประจำวันรวมทั้งกิจการประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องใช้ไฟฟ้าเพื่อดำเนินการผลิตและให้บริการ บริษัท โรจนะเพาเวอร์จำกัดเป็นของเอกชนจึงถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องเน้นประสิทธิภาพและคุณภาพ การให้บริการตลอดจนการเอาใจใส่ดูแลต่อผู้ใช้ไฟฟ้าประจุกลูกค้าต้องเป็นหนึ่ง

ภาวะเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการขยายตัวทางด้านธุรกิจของภาคอุตสาหกรรม ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่งผลให้มีปริมาณการใช้กระแสไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลสถิติการใช้กระแสไฟฟ้าของบริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยโรงไฟฟ้าระยะที่ 1 ในปี พ.ศ. 2540 ลงทุนตามโครงการขนาดกำลังผลิต 122 เมกะวัตต์ ทำการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 90 เมกะวัตต์ และที่เหลือประมาณ 30 เมกะวัตต์ จำหน่ายให้กับผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2544 โรงไฟฟ้าระยะที่ 2 ได้เพิ่มกำลังการผลิตอีก 46.63 เมกะวัตต์ และโรงไฟฟ้าระยะที่ 3



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>3</sup>

ในปี พ.ศ. 2547 ได้เพิ่มกำลังการผลิตเป็น 224.92 เมกะวัตต์ ด้วยความต้องการใช้ไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมภายในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะได้เพิ่มขึ้นตามการพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่อง บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ได้เล็งเห็นความต้องการใช้ไฟฟ้าจากโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ภายในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่เพิ่มขึ้นจึงมีแผนที่จะขยายกำลังการผลิตโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม ระยะที่ 4 เพิ่มขึ้นอีก 64.63 เมกะวัตต์ ในพื้นที่โรงไฟฟ้าปัจจุบันทำให้คาดว่าจะมีกำลังผลิตไฟฟ้าทั้งหมดรวมเป็น 289.55 เมกะวัตต์ (บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด. 2553. เว็บไซต์)

โรงไฟฟ้าปัจจุบัน มีโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นกลุ่มลูกค้ารับไฟฟ้าจำนวน 80 โรงงาน มีความต้องการไฟฟ้าสูงสุด 141.99 เมกะวัตต์ ซึ่งโรงไฟฟ้าปัจจุบันผลิตได้เพียง 118 เมกะวัตต์ หรือคิดเป็นร้อยละ 83 ยังคงขาดกำลังผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน ร้อยละ 17 และกลุ่มลูกค้าที่รับผลิตภัณฑ์ไอน้ำ จำนวน 16 โรงงาน มีความต้องการไอน้ำปริมาณ 30.40 ตันต่อชั่วโมงในขณะที่โรงไฟฟ้าปัจจุบันมีกำลังการผลิตเท่ากับ 43.20 ตันต่อชั่วโมง จึงสามารถให้บริการได้อย่างพอเพียง ซึ่งการดำเนินธุรกิจของโครงการจำเป็นต้องมีการศึกษาและวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมภายในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่มีแนวโน้มความต้องการเพิ่มขึ้น ตามแผนการผลิตและการเพิ่มขึ้นของโรงงานในพื้นที่ที่ยังไม่เปิดดำเนินการตามสภาวะการณ์การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงจำเป็นต้องเตรียมกำลังการผลิตกระแสไฟฟ้าและไอน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการ สวนอุตสาหกรรมโรจนะได้มีการขยายพื้นที่ตามระยะการพัฒนาโครงการ ปัจจุบันเข้าสู่ระยะที่ 5 เฟส 7 มีพื้นที่อุตสาหกรรมเพื่อรองรับโรงงานต่าง ๆ ทั้งหมด 5,112.17 ไร่ ซึ่งยังมีพื้นที่ที่ยังไม่เปิดดำเนินการและพื้นที่ที่ยังไม่พัฒนาอยู่จำนวน 2,669.21 ไร่ บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในฐานะบริษัทในเครือธุรกิจร่วมทุนของสวนอุตสาหกรรมโรจนะจึงจำเป็นต้องพัฒนากำลังการผลิตกระแสไฟฟ้าซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิตที่สำคัญของโรงงานอุตสาหกรรมให้มีความสอดคล้องตามระยะการพัฒนาพื้นที่ของสวนอุตสาหกรรมฯ อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายที่จะเปิดเสรีในการซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันสูงขึ้น จึงมีความจำเป็นที่บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จะต้องปรับตัวในด้านต่าง ๆ ในเชิงรุก เพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในอนาคต โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพในทุก ๆ ด้านเพื่อให้นักลงทุนผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจ ต่อบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ดังนั้นนโยบายของบริษัทว่า “เราจะเป็นผู้นำในการให้บริการในการเดินเครื่อง และซ่อมบำรุงอย่างมืออาชีพและเป็นหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย มุ่งพัฒนาคุณภาพขององค์กร และมีจิตสำนึกต่อการให้บริการ”

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4

ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีมาตรฐานตอบรับกับความต้องการของลูกค้า จนได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังสามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ให้เหมาะสมสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการบริหารงานขององค์กรต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพลังงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน และความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัทโรจนะเพาเวอร์จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน และความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัทโรจนะเพาเวอร์จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด

## กรอบแนวคิดการวิจัย

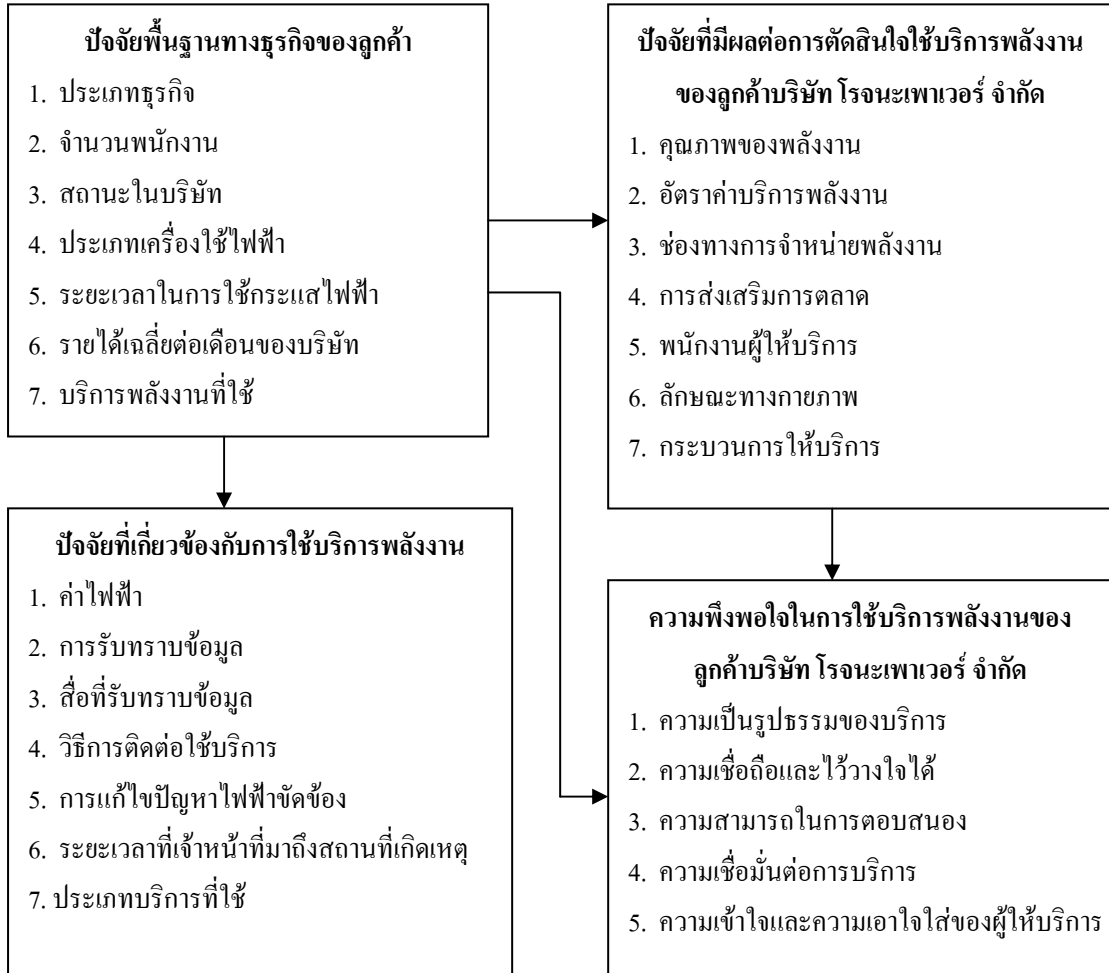
จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 337) และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Good. 1973 :320) ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (Schiffeman & kanuk. 1994 : 560-580) และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของเลิฟล็อก (Lovelock. 1996 : 464-465) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถบูรณาการเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 ภาพกรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

- ลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด แตกต่างกัน
- ลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>6</sup>

3. ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด
4. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของประชากร คือ บริษัทลูกค้าในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ใช้พลังงานจากบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 80 บริษัท โดยสอบถามผู้ประกอบการ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้สามารถกรอกข้อมูลแทน หรือ เป็นตัวแทนบริษัทลูกค้าโดยกำหนดให้บริษัทละ 1 ราย รวมขนาดประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 80 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

### 2.1 ตัวแปรอิสระคือ

#### 2.1.1 ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

- 2.1.1.1 ประเภทธุรกิจ
- 2.1.1.2 จำนวนพนักงาน
- 2.1.1.3 สถานะในบริษัท
- 2.1.1.4 ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า
- 2.1.1.5 ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า
- 2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท
- 2.1.1.7 บริการพลังงานที่ใช้

#### 2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงาน

- 2.1.2.1 ค่าไฟฟ้า
- 2.1.2.2 การรับทราบข้อมูล
- 2.1.2.3 สื่อที่รับทราบข้อมูล
- 2.1.2.4 วิธีการติดต่อใช้บริการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

2.1.2.5 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง

2.1.2.6 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ

2.1.2.7 ประเภทบริการที่ใช้

## 2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

2.2.1.1 คุณภาพของพลังงาน

2.2.1.2 อัตราค่าบริการพลังงาน

2.2.1.3 ช่องทางการจำหน่ายพลังงาน

2.2.1.4 การส่งเสริมการตลาด

2.2.1.5 พนักงานผู้ให้บริการ

2.2.1.6 ลักษณะทางกายภาพ

2.2.1.7 กระบวนการให้บริการ

2.2.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

2.2.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

2.2.2.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้

2.2.2.3 ความสามารถในการตอบสนอง

2.2.2.4 ความเชื่อมั่นต่อการบริการ

2.2.2.5 ความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตของระยะเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง เดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2553 รวม 3 เดือน

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน และความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน และความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด
4. ทราบถึงความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**พลังงาน** หมายถึง พลังงานในรูปกระแสไฟฟ้าที่ทางบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าบริษัทฯ ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด** หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจในด้านพลังงานโดยมีธุรกิจการผลิตและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าเป็นธุรกิจหลักที่ให้บริการอยู่

**ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด** หมายถึง บริษัทลูกค้าในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ใช้บริการกระแสไฟฟ้าจากบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

**ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ** หมายถึง องค์ประกอบพื้นฐานทั่วไปของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเรื่อง ประเภทธุรกิจที่ดำเนินอยู่ จำนวนพนักงาน สถานะในบริษัทของผู้กรอกแบบสอบถาม ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาในใช้กระแสไฟฟ้าจนถึงปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท และบริการพลังงานที่ใช้

**ประเภทธุรกิจ** หมายถึง ประเภทบริษัทของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ เช่น พาณิชยกรรม บริการ หรือการผลิต

**จำนวนพนักงาน** หมายถึง จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

**สถานะในบริษัท** หมายถึง ตำแหน่งในบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

**ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า** หมายถึง เครื่องใช้ไฟฟ้าที่บริษัทของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ใช้เช่น แสงสว่าง เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องจักรกลมอเตอร์ เป็นต้น

**ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า** หมายถึง ช่วงเวลาที่ใช้ไฟฟ้าของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท** หมายถึง รายได้จากการดำเนินงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>9</sup>

**ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของบริษัท**  
หมายถึง ปัจจัยด้านต่าง ๆ ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ  
ในเรื่อง ค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ การแก้ไข  
ปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และ ประเภทบริการที่ใช้

**ค่าไฟฟ้า** หมายถึง ค่าไฟฟ้าภายในระยะเวลา 1 เดือนของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

**การรับทราบข้อมูล** หมายถึง การรับทราบข้อมูลข่าวสารในการให้บริการของบริษัท  
โรจนะเพาเวอร์ จำกัด เช่น แจ้งแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ตรวจสอบไฟฟ้าดับ สายไฟฟ้าชำรุด เป็นต้น

**สื่อที่รับทราบข้อมูล** หมายถึง สื่อที่ลูกค้าแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปยังบริษัท โรจนะ  
เพาเวอร์ จำกัด เช่น โทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

**วิธีการติดต่อใช้บริการ** หมายถึง วิธีการติดต่อกับบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในด้าน  
การให้บริการ เช่น ติดต่อโดยตรงกับบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ทางโทรศัพท์ หรือทางหนังสือ

**การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง** หมายถึง การแจ้งหรือประสานงานกับบริษัท โรจนะ  
เพาเวอร์ จำกัด กรณีไฟฟ้าขัดข้องภายในบริษัทลูกค้า

**ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ** หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เดินทางมาถึง  
ที่เกิดเหตุ หรือบริษัทลูกค้าหลังจากที่ได้รับแจ้งขอใช้บริการ

**ประเภทบริการที่ใช้** หมายถึง ประเภทการใช้บริการครั้งล่าสุดที่ติดต่อกับบริษัท โรจนะ  
เพาเวอร์ จำกัด

**ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน** หมายถึง องค์ประกอบทางส่วนประสม  
ทางการตลาดบริการ (7Ps) ที่เป็นเหตุจูงใจในการตัดสินใจใช้บริการพลังงานจากบริษัท โรจนะ  
เพาเวอร์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการ  
พลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ  
ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการให้บริการ

**คุณภาพของพลังงาน** หมายถึง คุณภาพการให้บริการพลังงาน ไฟฟ้าของบริษัท โรจนะ  
เพาเวอร์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านความต่อเนื่องของการจ่ายกระแสไฟฟ้า ด้านค่ากระแสไฟฟ้าที่จ่าย  
ได้รับรองมาตรฐาน ด้านความเพียงพอของปริมาณกระแสไฟฟ้าที่จ่าย และด้านความปลอดภัยจาก  
กระแสไฟฟ้าที่ใช้

**อัตราค่าบริการพลังงาน** หมายถึง ความเหมาะสมของราคาค่ากระแสไฟฟ้า การระบุราคา  
ค่ากระแสไฟฟ้าแสดงไว้อย่างชัดเจน ตารางแสดงการคำนวณค่ากระแสไฟฟ้าด้วยตนเอง รวมถึง  
ความคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงของระดับราคาค่ากระแสไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

**ช่องทางการจำหน่ายพลังงาน** หมายถึง ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ อยู่ใกล้แหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้า การอำนวยความสะดวกในการติดตั้งอุปกรณ์รับกระแสไฟฟ้า

**การส่งเสริมการตลาด** หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ การให้ส่วนลดค่ากระแสไฟฟ้า และการคืนกำไรให้แก่ลูกค้า

**พนักงานผู้ให้บริการ** หมายถึง การพุดจาสุภาพในการสนทนาโต้ตอบระหว่างลูกค้า การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการแนะนำให้ความรู้กับลูกค้า

**ลักษณะทางกายภาพ** หมายถึง ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริษัทผู้ให้บริการ การจัดแบ่งส่วนงานของบริษัทผู้ให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

**กระบวนการให้บริการ** หมายถึง การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ขั้นตอนการเข้าถึงบริการง่ายไม่ซับซ้อน และมีจุดบริการเบ็ดเสร็จ

**ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบริษัทลูกค้าเมื่อได้ใช้บริการพลังงานจากบริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด ตามความเป็นจริงที่ได้รับและความคาดหวังโดยประเมินเป็นระดับความพึงพอใจของบริษัทลูกค้าที่ใช้บริการพลังงาน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

**ความเป็นรูปธรรมของบริการ** หมายถึง สิ่งปรากฏให้เห็นหรือแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น สถานที่ รวมถึงความสะดวกสบายที่จะเข้าไปใช้บริการ

**ความเชื่อถือและไว้วางใจได้** หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

**ความสามารถในการตอบสนอง** หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจจะให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

**ความเชื่อมั่นต่อการบริการ** หมายถึง ความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

**ความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ** หมายถึง การให้ความดูแลเอาใจใส่และสนใจต่อผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันที่เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล