



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 80 ชุด เก็บรวบรวมจากประชากร คือ บริษัทลูกค้าในสวนอุตสาหกรรมโรงนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ใช้พลังงานจากบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางแบ่งออกเป็น 9 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้ากับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะเพาเวอร์ จำกัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

81

ตอนที่ 9 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

μ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับการตัดสินใจ

σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน ขนาดของประชากร

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

χ^2 แทน การหาความสัมพันธ์

V แทน ค่าแครมเมอร์วี การวัดความเข้มข้นของความสัมพันธ์ทางสถิติ

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า ทางด้านประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงาน สถานะในบริษัท ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท และบริการพลังงานที่ใช้ แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
ประเภทธุรกิจ		
พาณิชยกรรม	2	2.5
บริการ	2	2.5
ผลิต	76	95.0
จำนวนพนักงาน		
1 – 100 คน	19	23.7
101 – 500 คน	7	8.7
501 – 1,000 คน	23	28.8
มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป	31	38.8
สถานะในบริษัท		
เจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน	12	15.0
ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	23	28.7
ลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป	45	56.3
ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า		
แสงสว่าง	13	16.3
เครื่องใช้สำนักงาน	36	45.0
เครื่องจักรกล	13	16.3
มอเตอร์	12	15.0
อื่น ๆ	6	7.4



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

83

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า		
ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)	9	11.3
ช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.)	3	3.7
ตลอด 24 ชั่วโมง	68	85.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท		
500,000 – 2,500,000 บาท	11	13.8
2,500,001 – 5,000,000 บาท	7	8.7
5,000,001 – 7,500,000 บาท	8	10.0
7,500,001 – 10,000,000 บาท	10	12.5
10,000,001 บาทขึ้นไป	44	55.0
บริการพลังงานที่ใช้		
ไฟฟ้า	55	68.8
ไอน้ำ	25	31.2

จากตาราง 1 พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจการผลิต จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 จำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 สถานะในบริษัท คือ ลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ คือ เครื่องใช้สำนักงาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท 10,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และบริการพลังงานที่ใช้ คือ ไฟฟ้า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

84

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ประกอบด้วย ค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และประเภทบริการที่ใช้ แสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละในตาราง 2-8

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของค่าไฟฟ้า

ค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
50,001 – 150,000 บาท	11	13.7
150,001 – 300,000 บาท	17	21.3
300,001 – 500,000 บาท	26	32.5
500,001 บาทขึ้นไป	26	32.5

จากตาราง 2 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่จ่ายค่าไฟฟ้า 300,001 – 500,000 บาท และ 500,001 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ 150,001 – 300,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุดคือ 50,001 – 150,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

85

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของการรับทราบข้อมูล

การรับทราบข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
ทราบ	74	92.5
ไม่ทราบ	6	7.5

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มีการรับทราบข้อมูล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 รองลงมา คือ ไม่ทราบ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของสื่อที่รับทราบข้อมูล

สื่อที่รับทราบข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
โทรศัพท์	13	16.3
พนักงานบริษัท	28	35.0
บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	34	42.5
อินเทอร์เน็ต	5	6.2

จากตาราง 4 พบว่า ลูกค้ำรับทราบข้อมูล จาก บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา จาก พนักงานบริษัทฯ จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.0 และน้อยที่สุด จาก อินเทอร์เน็ต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

86

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของวิธีการติดต่อใช้บริการ

วิธีการติดต่อใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
ติดต่อที่บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	4	5.0
ติดต่อทางโทรศัพท์	68	85.0
ติดต่อทางหนังสือ/จดหมาย	8	10.0

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีวิธีการติดต่อใช้บริการ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา คือ ติดต่อทางหนังสือ/จดหมาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และน้อยที่สุด คือ ติดต่อที่บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง

การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
โทรศัพท์แจ้งบริษัทโรจนะเพาเวอร์จำกัด หน่วยแก้ไข		
กระแสไฟฟ้าขัดข้องของบริษัทโรจนะเพาเวอร์จำกัด	65	81.3
เรียกช่างไฟฟ้าทั่วไป	13	16.2
ดำเนินการซ่อมเอง	2	2.5

จากตาราง 6 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง คือ โทรศัพท์แจ้งบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด (หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมา คือ เรียกช่างไฟฟ้าทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุด คือ ดำเนินการซ่อมเอง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

87

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ

ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
น้อยกว่า 15 นาที	27	33.8
15 – 30 นาที	36	45.0
31 – 45 นาที	11	13.7
มากกว่า 46 นาที	6	7.5

จากตาราง 7 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ 15 – 30 นาที จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ น้อยกว่า 15 นาที จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 46 นาที จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของการติดต่อใช้บริการจากบริษัท

ประเภทบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	80	100.0
แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	47	58.8
แจ้งตรวจซ่อมไฟฟ้าดับ	3	3.7
แจ้งเสา/สายไฟฟ้าชำรุด	7	8.7
แจ้งตัดกิ่งไม้ใกล้หรือพาดสายไฟฟ้าแรงสูง	10	12.5
แจ้งเสา/สายไฟฟ้าใกล้อาคารพักอาศัย	1	1.3
แจ้งบริการดับไฟเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์หลังเครื่องวัดฯ	12	15.0

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการติดต่อใช้บริการจากบริษัทเรื่องแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมา คือ แจ้งบริการดับไฟเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์หลังเครื่องวัดฯ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และน้อยที่สุด คือ แจ้งเสา/สายไฟฟ้าใกล้อาคารพักอาศัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

88

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ แสดงรายละเอียดในตาราง 9 -49

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน

ด้านคุณภาพของพลังงาน	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. คุณภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้า สมบูรณ์ ไฟไม่ตก	4.55	.52	มากที่สุด
2. คุณภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้ง	4.57	.59	มากที่สุด
3. ความมั่นคงปลอดภัยเสาและสายไฟฟ้าที่ติดตั้ง ในที่สาธารณะ	4.61	.58	มากที่สุด
4. ความเที่ยงตรงของเครื่องวัดการใช้ไฟฟ้า	4.47	.59	มากที่สุด
5. การปฏิบัติงานของหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า	4.55	.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	.41	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.55, \sigma = .41$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ในระดับมากที่สุดทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

89

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน
ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน

ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. ค่ากระแสไฟฟ้าประจำเดือน	4.12	.78	มาก
2. อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ มี ความชัดเจน	4.26	.65	มากที่สุด
3. ราคาขายเขตระบบจำหน่ายเพิ่มเติมที่ บริษัทฯ คิดจากผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม	4.10	.46	มาก
4. ค่าปรับกรณีผิดสัญญาที่บริษัทฯ คิดจาก ผู้ให้บริการ	4.06	.58	มาก
5. ค่าเสียหายกรณีที่ผู้ให้บริการทำให้ทรัพย์สิน ของบริษัทฯเสียหายมีความเหมาะสม	4.07	.67	มาก
โดยรวม	4.12	.39	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12$, $\sigma = .39$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ มีความชัดเจน มีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

90

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน
ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน

ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้าใหม่	4.51	.52	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการชำระเงิน	4.43	.49	มากที่สุด
3. จุ่รับบริการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง	4.41	.74	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	3.57	.67	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายแสดง ที่ตั้งของแต่ละแผนกงาน	3.77	1.00	มาก
โดยรวม	4.14	.44	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.14$, $\sigma = .44$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นความสะดวกในการติดต่อขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ความสะดวกในการชำระเงิน และจุ่รับบริการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง มีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน
ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้ใช้บริการ	4.00	.69	มาก
2. การแจ้งดับไฟ และชี้แจงให้ผู้ใช้บริการทราบ ถึงสาเหตุ	4.25	.73	มากที่สุด
3. การแจ้งเตือนอุบัติเหตุทางไฟฟ้า	4.05	.79	มาก
4. การพบปะเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการรายใหญ่ และ รายสำคัญ	3.78	.65	มาก
5. การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัย ธรรมชาติ	4.00	.79	มาก
โดยรวม	4.01	.55	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.01$, $\sigma = .55$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นการแจ้งดับไฟ และชี้แจงให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสาเหตุ มีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

92

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน
ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. การให้บริการของพนักงานบริษัทฯ	4.15	.57	มาก
2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ ผู้ให้บริการ	4.17	.47	มาก
3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่	4.48	.57	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของ พนักงาน	4.36	.66	มากที่สุด
5. มารยาทและความสุภาพในการให้บริการของ พนักงาน	4.45	.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.32	.45	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.32$, $\sigma = .45$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้นการให้บริการของพนักงานบริษัทฯ และมีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ มีการตัดสินใจในระดับมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

93

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน
ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	4.06	.53	มาก
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า	4.26	.56	มากที่สุด
3. การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.21	.52	มากที่สุด
4. ความสะอาดของบริษัทฯ	4.26	.68	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ผู้ใช้บริการ	4.33	.77	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	.41	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = .41$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง มีการตัดสินใจในระดับมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

94

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน
ของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. การขอใช้ไฟฟ้ามีความสะดวก รวดเร็ว	4.22	.57	มากที่สุด
2. การขอเลิกใช้ไฟฟ้ามีความสะดวก รวดเร็ว	4.02	.52	มาก
3. ขั้นตอนการขอย้าย/การเพิ่มขนาดมิเตอร์	4.03	.48	มาก
4. การขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	4.27	.50	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	4.42	.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.19	.34	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.19$, $\sigma = .34$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นการขอใช้ไฟฟ้ามีความสะดวก รวดเร็ว การขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม และขั้นตอนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

95

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ
ลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวม

การตัดสินใจ	μ	σ	ระดับการตัดสินใจ
1. ด้านคุณภาพของพลังงาน	4.55	.41	มากที่สุด
2. ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน	4.12	.39	มาก
3. ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน	4.14	.44	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.01	.55	มาก
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.32	.45	มากที่สุด
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.22	.41	มากที่สุด
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	.34	มาก
ภาพรวม	4.22	.28	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = .28$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ มีการตัดสินใจในระดับมาก



ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ประกอบด้วย ทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ แสดงรายละเอียดในตาราง 17 - 22

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่บริษัท	4.03	.37	มาก
2. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	4.28	.57	มากที่สุด
3. วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน	4.41	.52	มากที่สุด
4. มีพนักงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถึงสถานที่	4.37	.55	มากที่สุด
5. มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ	4.12	.62	มาก
6. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	3.65	.95	มาก
โดยรวม	4.14	.35	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.14$, $\sigma = .35$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

97

เกือบทุกข้อ ยกเว้นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน และมีพนักงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถึงสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบไฟฟ้าของบริษัทฯ มีความน่าเชื่อถือ	4.55	.52	มากที่สุด
2. ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของบริษัทฯ มีความน่าเชื่อถือ	4.43	.67	มากที่สุด
3. เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยปลอดภัย	3.97	.65	มาก
4. การให้บริการผู้ใช้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.40	.51	มากที่สุด
5. พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.37	.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.34	.43	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.34$, $\sigma = .43$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้นเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

98

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า
บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง

ด้านความสามารถในการตอบสนอง	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีพนักงานบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	.71	มาก
2. ตอบสนองต่อข้อซักถาม/ท้วงติง/เรียกร้อง อย่างรวดเร็วและครบถ้วน	4.03	.75	มาก
3. ตอบสนองต่อปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่าง รวดเร็ว	4.23	.55	มากที่สุด
4. พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการ ให้บริการ	4.25	.49	มากที่สุด
5. สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือ เช็คตามความต้องการ	4.30	.68	มากที่สุด
โดยรวม	4.16	.44	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท
โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$,
 $\sigma = .44$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ
พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง อยู่ในระดับ
มากเกือบทุกข้อ ยกเว้นตอบสนองต่อปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างรวดเร็ว พนักงานบริการ
สนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ และสามารถ
เลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็คตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

99

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟของบริษัทฯ	4.48	.52	มากที่สุด
2. ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้าของบริษัทฯได้	4.32	.56	มากที่สุด
3. ผู้ใช้บริการสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของบริษัทฯได้	4.35	.53	มากที่สุด
4. มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง	4.21	.63	มากที่สุด
5. ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน	4.46	.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.36	.39	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.36$, $\sigma = .39$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

100

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า
บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. บริษัทฯ พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ ร้องเรียนจากผู้ให้บริการ	4.43	.52	มากที่สุด
2. บริษัทฯ มีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	4.06	.62	มาก
3. บริษัทฯ มีรูปแบบการให้บริการที่ผู้ให้บริการ พึงพอใจ	4.22	.55	มากที่สุด
4. พนักงานบริษัทฯ สามารถให้คำปรึกษาที่เป็น ประโยชน์แก่ผู้ให้บริการได้	4.15	.57	มาก
5. ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งที่เป็น ลายลักษณ์อักษรในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.26	.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	.40	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท
โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = .40$) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึง
พอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอา
ใจใส่ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้นบริษัทฯ มีการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ให้บริการ และพนักงานบริษัทฯ สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการได้ มี
ความพึงพอใจในระดับมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

101

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้า
บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.14	.35	มาก
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.34	.43	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง	4.16	.44	มาก
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	4.36	.39	มากที่สุด
5. ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	4.22	.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	.31	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.25$, $\sigma = .31$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับมากที่สุดเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนอง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า โดยมีรายละเอียดในตาราง 23-52 ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของ บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัดแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 23 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะ
พาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพของพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	.174	2	.087	.499	.609
	ภายในกลุ่ม	13.445	77	.175		
	รวม	13.619	79			
2. อัตราค่าบริการพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	.003	2	.001	.008	.992
	ภายในกลุ่ม	12.267	77	.159		
	รวม	12.270	79			
3. ช่องทางการจำหน่าย พลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.366	2	.683	3.610	.032*
	ภายในกลุ่ม	14.569	77	.189		
	รวม	15.936	79			
4. การส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	.928	2	.464	1.553	.218
	ภายในกลุ่ม	23.007	77	.299		
	รวม	23.936	79			
5. พนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.478	2	.239	1.161	.319
	ภายในกลุ่ม	15.872	77	.206		
	รวม	16.350	79			
6. ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.528	2	.264	1.548	.219
	ภายในกลุ่ม	13.132	77	.171		
	รวม	13.660	79			
7. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.188	2	.094	.806	.450
	ภายในกลุ่ม	8.972	77	.117		
	รวม	9.160	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.155	2	.077	.944	.394
	ภายในกลุ่ม	6.311	77	.082		
	รวม	6.466	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

103

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 6 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทรูทกิจแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทรูทกิจต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงานแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 24

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตามประเภทรูทกิจเป็นรายคู่

ประเภทรูทกิจ	พาณิชยกรรม	บริการ	ผลิต
พาณิชยกรรม			
บริการ	1.1000*		
ผลิต	.7526*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทรูทกิจบริการ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทรูทกิจพาณิชยกรรม (.1.1000) และส่วนลูกค้าที่มีประเภทรูทกิจการผลิต มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทรูทกิจพาณิชยกรรม (.7526)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 25 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะ
เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพของพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.568	3	1.523	12.785	.000*
	ภายในกลุ่ม	9.051	76	.119		
	รวม	13.619	79			
2. อัตราค่าบริการพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.947	3	.649	4.778	.004*
	ภายในกลุ่ม	10.323	76	.136		
	รวม	12.270	79			
3. ช่องทางการจำหน่าย พลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	.961	3	.320	1.626	.190
	ภายในกลุ่ม	14.974	76	.197		
	รวม	15.936	79			
4. การส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.942	3	.647	2.237	.091
	ภายในกลุ่ม	21.994	76	.289		
	รวม	23.936	79			
5. พนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.120	3	.373	1.863	.143
	ภายในกลุ่ม	15.230	76	.200		
	รวม	16.350	79			
6. ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.422	3	.141	.807	.494
	ภายในกลุ่ม	13.238	76	.174		
	รวม	13.660	79			
7. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.081	3	.360	3.390	.022*
	ภายในกลุ่ม	8.078	76	.106		
	รวม	9.159	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.040	3	.013	.158	.924
	ภายในกลุ่ม	6.426	76	.085		
	รวม	6.466	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 26 - 28

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่

จำนวนพนักงาน	1 – 100 คน	101 – 500 คน	501 – 1,000 คน	มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป
1 – 100 คน		.8451*		
101 – 500 คน				
501 – 1,000 คน		.8845*		.1905*
มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป		.6940*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 1 – 100 คน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 101 – 500 คน (.8451) ส่วนลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 501 – 1,000 คน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 101 – 500 คน (.8845) และมากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป (.1905) และส่วนลูกค้าที่มี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

106

จำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 101 – 500 คน (.6940)

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่

จำนวนพนักงาน	1 – 100 คน	101 – 500 คน	501 – 1,000 คน	มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป
1 – 100 คน			.4169*	.2441*
101 – 500 คน			.3267*	
501 – 1,000 คน				
มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 1 – 100 คน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 501 – 1,000 คน (.4169) และมากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป (.2441) และส่วนลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 101 – 500 คน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 501 – 1,000 คน (.3267)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

107

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่

จำนวนพนักงาน	1 – 100 คน	101 – 500 คน	501 – 1,000 คน	มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป
1 – 100 คน				
101 – 500 คน				
501 – 1,000 คน		.3181*		
มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป		.1919*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 501 – 1,000 คน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 1 – 100 คน (.3181) และส่วนลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 1 – 100 คน (.1919)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานะในบริษัท

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพของพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.056	2	.528	3.238	.045*
	ภายในกลุ่ม	12.563	77	.163		
	รวม	13.619	79			
2. อัตราค่าบริการพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.839	2	.920	6.789	.002*
	ภายในกลุ่ม	10.431	77	.135		
	รวม	12.270	79			
3. ช่องทางการจำหน่ายพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.749	2	1.374	8.026	.001*
	ภายในกลุ่ม	13.187	77	.171		
	รวม	15.935	79			
4. การส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	5.092	2	2.546	10.404	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.843	77	.245		
	รวม	23.936	79			
5. พนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.921	2	.461	2.299	.107
	ภายในกลุ่ม	15.429	77	.200		
	รวม	16.350	79			
6. ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.361	2	.181	1.046	.356
	ภายในกลุ่ม	13.298	77	.173		
	รวม	13.659	79			
7. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.618	2	.309	2.785	.068
	ภายในกลุ่ม	8.542	77	.111		
	รวม	9.159	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.873	2	.436	6.009	.004*
	ภายในกลุ่ม	5.593	77	.073		
	รวม	6.466	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 30 - 33

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามสถานะในบริษัทเป็นรายคู่

สถานะในบริษัท	เจ้าของธุรกิจ/ หุ้นส่วน	ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	ลูกจ้าง/พนักงาน ทั่วไป
เจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน		.2928*	
ผู้จัดการ/หัวหน้างาน			
ลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป		.2394*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นเจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน (.2928) และส่วนลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน (.2394)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

110

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน จำแนกตามสถานะในบริษัทเป็นรายคู่

สถานะในบริษัท	เจ้าของธุรกิจ/ หุ้นส่วน	ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	ลูกจ้าง/พนักงาน ทั่วไป
เจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน			
ผู้จัดการ/หัวหน้างาน			
ลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป	.3411*	.2839*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นเจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน (.3411) และมากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน (.2839)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตามสถานะในบริษัท เป็นรายคู่

สถานะในบริษัท	เจ้าของธุรกิจ/ หุ้นส่วน	ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	ลูกจ้าง/พนักงาน ทั่วไป
เจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน		.3645*	
ผู้จัดการ/หัวหน้างาน			
ลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป		.4189*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นเจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน (.3645) และส่วนลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน (.4189)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

112

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะในบริษัทเป็นรายคู่

สถานะในบริษัท	เจ้าของธุรกิจ/ หุ้นส่วน	ผู้จัดการ/หัวหน้างาน	ลูกจ้าง/พนักงาน ทั่วไป
เจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน			
ผู้จัดการ/หัวหน้างาน			
ลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป	.5067*	.5096*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นลูกจ้าง/พนักงานทั่วไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นเจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วน (.5067) และมากกว่าลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทเป็นผู้จัดการ/หัวหน้างาน (.5096)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

113

ตาราง 34 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพของพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.716	4	.679	4.670	.002*
	ภายในกลุ่ม	10.904	75	.145		
	รวม	13.619	79			
2. อัตราค่าบริการพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.051	4	.513	3.763	.008*
	ภายในกลุ่ม	10.219	75	.136		
	รวม	12.270	79			
3. ช่องทางการจำหน่ายพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.336	4	1.084	7.010	.000*
	ภายในกลุ่ม	11.599	75	.155		
	รวม	15.936	79			
4. การส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	7.786	4	1.947	9.040	.000*
	ภายในกลุ่ม	16.149	75	.215		
	รวม	23.935	79			
5. พนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.419	4	.855	4.957	.001*
	ภายในกลุ่ม	12.931	75	.172		
	รวม	16.350	79			
6. ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5.354	4	1.339	12.088	.000*
	ภายในกลุ่ม	8.305	75	.111		
	รวม	13.659	79			
7. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.124	4	.281	2.624	.041*
	ภายในกลุ่ม	8.035	75	.107		
	รวม	9.159	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.056	4	.514	8.744	.000*
	ภายในกลุ่ม	4.409	75	.059		
	รวม	6.466	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า .05 ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 35 - 41

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน	.4808*				
เครื่องจักรกล	.3231*				
มอเตอร์	.4474*				
อื่น ๆ	.6308*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.4808) ส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.3231) ส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเภทแสงสว่าง (.4474) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.6308)

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์					
อื่น ๆ	.5077*	.5611*	.5692*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.5077) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.5611) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.5692)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

116

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตามประเภท เครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง				.4154*	
เครื่องใช้สำนักงาน				.2833*	
เครื่องจักรกล				.4462*	
มอเตอร์					
อื่น ๆ	.5846*	.7167*	.5538*	1.0000*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ (.4154) ส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ (.2833) ส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ (.4462) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.5846) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.7167) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.5538) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ (1.0000)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็น รายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง		.3765*			
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์					
อื่น ๆ	.7846*	1.1611*	.9846*	1.1500*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.3765) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.7846) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (1.1611) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.9846) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ (1.1500)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

118

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์					
อื่น ๆ	.6769*	.8056*	.6923*	.6000*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.6769) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.8056) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.6923) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ (.6000)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็น รายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง		.3389*	.3231*		
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์		.2556*			
อื่น ๆ	.6000*	.9389*	.9231*	.6833*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.3389) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.3231) ส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.2556) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.6000) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.9389) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.9231) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ (.6833)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

120

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นรายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์	.3256*	.3167*			
อื่น ๆ					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.3256) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.3167)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 42 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงนะ
พาเวอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพของพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	.221	2	.110	.634	.533
	ภายในกลุ่ม	13.399	77	.174		
	รวม	13.619	79			
2. อัตราค่าบริการพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	.491	2	.245	1.605	.208
	ภายในกลุ่ม	11.779	77	.153		
	รวม	12.270	79			
3. ช่องทางการจำหน่าย พลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	.674	2	.337	1.701	.189
	ภายในกลุ่ม	15.261	77	.198		
	รวม	15.936	79			
4. การส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.672	2	1.836	6.977	.002*
	ภายในกลุ่ม	20.263	77	.263		
	รวม	23.936	79			
5. พนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.488	2	.744	3.855	.025*
	ภายในกลุ่ม	14.862	77	.193		
	รวม	16.350	79			
6. ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.047	2	.523	3.195	.046*
	ภายในกลุ่ม	12.613	77	.164		
	รวม	13.660	79			
7. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.068	2	.034	.286	.752
	ภายในกลุ่ม	9.092	77	.118		
	รวม	9.160	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.612	2	.306	4.023	.022*
	ภายในกลุ่ม	5.854	77	.076		
	รวม	6.466	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 43 - 45

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า	ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)	ช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.)	ตลอด 24 ชั่วโมง
ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)			
ช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.)	1.1556*		.6108*
ตลอด 24 ชั่วโมง	.5448*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.) มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.) (1.1556) และมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง (.6108) และส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.) (.5448)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้า บริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า	ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)	ช่วงกลางคืน (22.00– 09.00 น.)	ตลอด 24 ชั่วโมง
ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)			
ช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.)		.8000*	.5314*
ตลอด 24 ชั่วโมง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.) มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.) (.8000) และมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง (.5314)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

124

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า	ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)	ช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.)	ตลอด 24 ชั่วโมง
ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)			
ช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.)		.6444*	.5882*
ตลอด 24 ชั่วโมง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าช่วงกลางคืน (22.00–09.00 น.) มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.) (.6444) และมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง (.5882)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 46 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพของพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.668	4	1.167	9.779	.000*
	ภายในกลุ่ม	8.951	75	.119		
	รวม	13.619	79			
2. อัตราค่าบริการพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	.884	4	.221	1.456	.224
	ภายในกลุ่ม	11.386	75	.152		
	รวม	12.270	79			
3. ช่องทางการจำหน่ายพลังงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.587	4	1.147	7.578	.000*
	ภายในกลุ่ม	11.349	75	.151		
	รวม	15.936	79			
4. การส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.281	4	.320	1.060	.382
	ภายในกลุ่ม	22.654	75	.302		
	รวม	23.935	79			
5. พนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.546	4	1.136	7.221	.000*
	ภายในกลุ่ม	11.804	75	.157		
	รวม	16.350	79			
6. ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.098	4	.525	3.403	.013*
	ภายในกลุ่ม	11.561	75	.154		
	รวม	13.660	79			
7. กระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.403	4	.601	6.670	.000*
	ภายในกลุ่ม	6.756	75	.090		
	รวม	9.159	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.726	4	.181	2.371	.050*
	ภายในกลุ่ม	5.740	75	.077		
	รวม	6.466	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน และด้านการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 47 - 51

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บริษัท	500,000 – 2,500,000 บาท	2,500,001 – 5,000,000 บาท	5,000,001 – 7,500,000 บาท	7,500,001 – 10,000,000 บาท	10,000,001 บาทขึ้นไป
500,000 – 2,500,000 บาท					
2,500,001 – 5,000,000 บาท		.6078*			
5,000,001 – 7,500,000 บาท			.8364*		
7,500,001 – 10,000,000 บาท				.6964*	
10,000,001 บาทขึ้นไป					.6636*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500,001 – 5,000,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.6078) ส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001 –



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7,500,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเวเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.8364) ส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเวเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.6964) และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเวเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.6636)

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเวเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บริษัท	500,000 – 2,500,000 บาท	2,500,001 – 5,000,000 บาท	5,000,001 – 7,500,000 บาท	7,500,001 – 10,000,000 บาท	10,000,001 บาทขึ้นไป
500,000 – 2,500,000 บาท					
2,500,001 – 5,000,000 บาท		.6234*		.3943*	
5,000,001 – 7,500,000 บาท		.8841*		.6550*	.3750*
7,500,001 – 10,000,000 บาท					
10,000,001 บาทขึ้นไป		.5091*		.2800*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500,001 – 5,000,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเวเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.6234) และมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท (.3943) ส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001 – 7,500,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเวเวอร์ จำกัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.8841) มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท (.6550) และมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.3750) และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.5091) และมากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท (.2800)

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บริษัท	500,000 – 2,500,000 บาท	2,500,001 – 5,000,000 บาท	5,000,001 – 7,500,000 บาท	7,500,001 – 10,000,000 บาท	10,000,001 บาทขึ้นไป
500,000 – 2,500,000 บาท				.3818*	
2,500,001 – 5,000,000 บาท					
5,000,001 – 7,500,000 บาท	.5682*	.8357*		.9500*	.6455*
7,500,001 – 10,000,000 บาท					
10,000,001 บาทขึ้นไป				.3045*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท (.3818) ส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001 – 7,500,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท (.5682) มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500,001 – 5,000,000 บาท (.8357) มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7,500,001 – 10,000,000 บาท (.9500) และมากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.6455) และส่วนลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท (.3045)

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายค้ำ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บริษัท	500,000 – 2,500,000 บาท	2,500,001 – 5,000,000 บาท	5,000,001 – 7,500,000 บาท	7,500,001 – 10,000,000 บาท	10,000,001 บาทขึ้นไป
500,000 – 2,500,000 บาท					
2,500,001 – 5,000,000 บาท					
5,000,001 – 7,500,000 บาท		.5393*		.4050*	.4886*
7,500,001 – 10,000,000 บาท					
10,000,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายค้ำด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001 – 7,500,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500,001 – 5,000,000 บาท (.5393) มากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท (.4050) และมากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.4886)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

130

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บริษัท	500,000 – 2,500,000 บาท	2,500,001 – 5,000,000 บาท	5,000,001 – 7,500,000 บาท	7,500,001 – 10,000,000 บาท	10,000,001 บาทขึ้นไป
500,000 – 2,500,000 บาท		.2961*			.3091*
2,500,001 – 5,000,000 บาท					
5,000,001 – 7,500,000 บาท					
7,500,001 – 10,000,000 บาท		.4543*			.4673*
10,000,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500,001 – 5,000,000 บาท (.2961) มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.3091) และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500,001 – 5,000,000 บาท (.4543) มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.4673)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 52 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามบริการพลังงานที่ใช้

การตัดสินใจ	บริการพลังงานที่ใช้				t	Sig. (2-tailed)
	ไฟฟ้า (N = 55)		ไอน้ำ (N = 25)			
	μ	σ	μ	σ		
1. ด้านคุณภาพของพลังงาน	4.44	.45	4.78	.16	-3.609	.001*
2. ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน	4.08	.36	4.22	.44	-1.528	.131
3. ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน	4.07	.48	4.28	.32	-1.990	.050*
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.94	.58	4.17	.44	-1.759	.082
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.25	.47	4.48	.37	-2.098	.039*
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.16	.38	4.36	.46	-1.956	.054
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.22	.35	4.12	.28	1.235	.221
รวม	4.17	.28	4.34	.25	-2.664	.009*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการพลังงานที่ใช้แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการพลังงานที่ใช้แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน และด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกัน



ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์

จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของ บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัดไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของ บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัดแตกต่างกัน

ตาราง 53 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.072	2	.036	.284	.753
	ภายในกลุ่ม	9.706	77	.126		
	รวม	9.777	79			
2. ด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.170	2	.085	.449	.640
	ภายในกลุ่ม	14.530	77	.189		
	รวม	14.699	79			
3. ด้านความสามารถในการ ตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.091	2	.045	.225	.799
	ภายในกลุ่ม	15.571	77	.202		
	รวม	15.662	79			
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.114	2	.057	.361	.698
	ภายในกลุ่ม	12.162	77	.158		
	รวม	12.275	79			
5. ด้านความเข้าใจและความ เอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.115	2	.058	.348	.707
	ภายในกลุ่ม	12.744	77	.166		
	รวม	12.859	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.003	2	.001	.013	.987
	ภายในกลุ่ม	7.657	77	.099		
	รวม	7.659	79			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทรูทกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.345	3	.115	.926	.432
	ภายในกลุ่ม	9.433	76	.124		
	รวม	9.777	79			
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.245	3	.748	4.567	.005*
	ภายในกลุ่ม	12.454	76	.164		
	รวม	14.700	79			
3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.327	3	.442	2.346	.079
	ภายในกลุ่ม	14.335	76	.189		
	รวม	15.662	79			
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.647	3	.216	1.409	.247
	ภายในกลุ่ม	11.629	76	.153		
	รวม	12.275	79			
5. ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.961	3	.320	2.045	.115
	ภายในกลุ่ม	11.899	76	.157		
	รวม	12.859	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.371	3	.124	1.288	.285
	ภายในกลุ่ม	7.289	76	.096		
	รวม	7.659	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 55

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่

จำนวนพนักงาน	1 – 100 คน	101 – 500 คน	501 – 1,000 คน	มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป
1 – 100 คน				
101 – 500 คน				
501 – 1,000 คน		.4563*		.2729*
มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 55 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 501 – 1,000 คน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงาน 1 – 100 คน (.4563) และมากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป (.2729)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานะในบริษัท

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.116	2	.058	.462	.632
	ภายในกลุ่ม	9.661	77	.125		
	รวม	9.777	79			
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.298	2	.149	.798	.454
	ภายในกลุ่ม	14.401	77	.187		
	รวม	14.699	79			
3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.361	2	.180	.908	.408
	ภายในกลุ่ม	15.301	77	.199		
	รวม	15.662	79			
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.147	2	.074	.467	.628
	ภายในกลุ่ม	12.128	77	.158		
	รวม	12.275	79			
5. ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.163	2	.082	.495	.612
	ภายในกลุ่ม	12.696	77	.165		
	รวม	12.860	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.020	2	.010	.102	.904
	ภายในกลุ่ม	7.639	77	.099		
	รวม	7.659	79			

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 57 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.929	4	.732	8.020	.000*
	ภายในกลุ่ม	6.848	75	.091		
	รวม	9.777	79			
2. ด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.471	4	.618	3.789	.007*
	ภายในกลุ่ม	12.229	75	.163		
	รวม	14.699	79			
3. ด้านความสามารถในการ ตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.989	4	1.247	8.764	.000*
	ภายในกลุ่ม	10.673	75	.142		
	รวม	15.662	79			
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.462	4	.366	2.535	.047*
	ภายในกลุ่ม	10.813	75	.144		
	รวม	12.276	79			
5. ด้านความเข้าใจและความ เอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.250	4	.313	2.019	.100
	ภายในกลุ่ม	11.609	75	.155		
	รวม	12.859	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.797	4	.449	5.746	.000*
	ภายในกลุ่ม	5.863	75	.078		
	รวม	7.659	79			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 58 - 61

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นรายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์	.2468*	.3611*	.2853*		
อื่น ๆ	.5385*	.6528*	.5769*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 58 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.2468) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.3611) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.2853) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.5385) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.6528) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.5769)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

138

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท
โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็น
รายชื่อ

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้ สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์				.3615*	
อื่น ๆ		.5389*	.6615*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 59 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้า
ที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ
เพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภท
เครื่องจักรกล (.3615) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้
บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภท
เครื่องใช้สำนักงาน (.5389) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.6615)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

139

ตาราง 60 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท
โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า
เป็นรายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้ สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน					
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์	.5205*	.5500*	.5051*		
อื่น ๆ	.6872*	.7167*	.6718*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 60 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.5205) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.5500) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.5051) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง (.6872) มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน (.7167) และมากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.6718)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

140

ตาราง 61 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท
โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ จำแนกตามประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็น
รายคู่

ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า	แสงสว่าง	เครื่องใช้ สำนักงาน	เครื่องจักรกล	มอเตอร์	อื่น ๆ
แสงสว่าง					
เครื่องใช้สำนักงาน			.2756*		
เครื่องจักรกล					
มอเตอร์			.4423*		
อื่น ๆ			.4256*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 61 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องใช้สำนักงาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.2756) ส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทมอเตอร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.4423) และส่วนลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทเครื่องจักรกล (.4256)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 62 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.724	2	.362	3.080	.052
	ภายในกลุ่ม	9.053	77	.118		
	รวม	9.777	79			
2. ด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.645	2	.322	1.767	.178
	ภายในกลุ่ม	14.055	77	.183		
	รวม	14.699	79			
3. ด้านความสามารถในการ ตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.036	2	.518	2.728	.072
	ภายในกลุ่ม	14.626	77	.190		
	รวม	15.662	79			
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.720	2	.360	2.400	.098
	ภายในกลุ่ม	11.555	77	.150		
	รวม	12.275	79			
5. ด้านความเข้าใจและความ เอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.294	2	.147	.901	.410
	ภายในกลุ่ม	12.565	77	.163		
	รวม	12.860	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.624	2	.312	3.417	.068
	ภายในกลุ่ม	7.035	77	.091		
	รวม	7.659	79			

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 63 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท

ความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.839	4	.210	1.759	.146
	ภายในกลุ่ม	8.939	75	.119		
	รวม	9.777	79			
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.688	4	.672	4.195	.004*
	ภายในกลุ่ม	12.012	75	.160		
	รวม	14.699	79			
3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.940	4	.235	1.198	.319
	ภายในกลุ่ม	14.722	75	.196		
	รวม	15.662	79			
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.578	4	.144	.926	.453
	ภายในกลุ่ม	11.698	75	.156		
	รวม	12.276	79			
5. ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.650	4	.413	2.760	.034*
	ภายในกลุ่ม	11.209	75	.149		
	รวม	12.859	79			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.061	4	.265	3.015	.023*
	ภายในกลุ่ม	6.598	75	.088		
	รวม	7.659	79			

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า .05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โจนะเพาเวอร์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ

LSD (Least significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 64 - 65

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บริษัท	500,000 – 2,500,000 บาท	2,500,001 – 5,000,000 บาท	5,000,001 – 7,500,000 บาท	7,500,001 – 10,000,000 บาท	10,000,001 บาทขึ้นไป
500,000 – 2,500,000 บาท					.4545*
2,500,001 – 5,000,000 บาท					
5,000,001 – 7,500,000 บาท					.4000*
7,500,001 – 10,000,000 บาท					.2800*
10,000,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 64 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.4545) ส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001 – 7,500,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.4000) และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.2800)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

144

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท
โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ บริษัท	500,000 – 2,500,000 บาท	2,500,001 – 5,000,000 บาท	5,000,001 – 7,500,000 บาท	7,500,001 – 10,000,000 บาท	10,000,001 บาทขึ้นไป
500,000 – 2,500,000 บาท					.2818*
2,500,001 – 5,000,000 บาท					
5,000,001 – 7,500,000 บาท					
7,500,001 – 10,000,000 บาท					.3418*
10,000,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 65 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 2,500,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.2818) และส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500,001 – 10,000,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 บาทขึ้นไป (.3418)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 66 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามบริการพลังงานที่ใช้

ความพึงพอใจ	บริการพลังงานที่ใช้				t	Sig. (2-tailed)
	ไฟฟ้า (N = 55)		ไอน้ำ (N = 25)			
	μ	σ	μ	σ		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.16	.37	4.10	.28	.705	.483
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.34	.45	4.34	.37	.049	.961
3. ด้านความสามารถในการตอบสนอง	4.18	.50	4.11	.28	.716	.476
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	4.34	.40	4.42	.37	-.863	.391
5. ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	4.24	.39	4.20	.42	.409	.684
รวม	4.25	.35	4.23	.20	.265	.792

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่รับบริการพลังงานที่ใช้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน



ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้ากับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด

สถิติที่ใช้ คือ ค่าไคสแควร์ (Chi-square หรือ χ^2) และค่า Cramer's V ซึ่งเป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติ

ตาราง 67 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ค่าไฟฟ้า	5.175	.522	.18		✓
2. การรับทราบข้อมูล	.341	.843	.06		✓
3. สื่อที่รับทราบข้อมูล	11.095	.085	.26		✓
4. วิธีการติดต่อใช้บริการ	9.133	.058	.23		✓
5. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	2.170	.705	.11		✓
6. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ	4.688	.584	.17		✓
7. การติดต่อใช้บริการจากบริษัท	41.299	.000*	.50	ปานกลาง	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า .05 พบว่า ประเภทธุรกิจของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ประเภทธุรกิจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 68 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์ระดับ
1. ค่าไฟฟ้า	53.332	.000*	.47	ปานกลาง	
2. การรับทราบข้อมูล	16.075	.001*	.44	ปานกลาง	
3. สื่อที่รับทราบข้อมูล	50.644	.000*	.45	ปานกลาง	
4. วิธีการติดต่อใช้บริการ	11.878	.065	.27		✓
5. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	13.363	.038*	.28	ปานกลาง	
6. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ	33.822	.000*	.37	ปานกลาง	
7. การติดต่อใช้บริการจากบริษัท	64.697	.000*	.51	ปานกลาง	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 พบว่า จำนวนพนักงานของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า จำนวนพนักงานของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง และจำนวนพนักงานของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับวิธีการติดต่อใช้บริการจากบริษัท



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 69 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานะในบริษัทกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ค่าไฟฟ้า	10.887	.092	.26		✓
2. การรับทราบข้อมูล	2.037	.361	.16		✓
3. สื่อที่รับทราบข้อมูล	16.110	.013*	.31	ปานกลาง	
4. วิธีการติดต่อใช้บริการ	3.026	.553	.13		✓
5. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	9.716	.045*	.24	ต่ำ	
6. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ	28.402	.000*	.42	ปานกลาง	
7. การติดต่อใช้บริการจากบริษัท	30.872	.001*	.43	ปานกลาง	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 69 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 พบว่า สถานะในบริษัทของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายชื่อพบว่า สถานะในบริษัทของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับสื่อที่รับทราบข้อมูล ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และสถานะในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับ ค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล และ วิธีการติดต่อใช้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 70 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ากับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้
บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ค่าไฟฟ้า	45.395	.000*	.43	ปานกลาง	
2. การรับทราบข้อมูล	13.472	.009*	.41	ปานกลาง	
3. สื่อที่รับทราบข้อมูล	29.502	.003*	.35	ปานกลาง	
4. วิธีการติดต่อใช้บริการ	42.780	.000*	.51	ปานกลาง	
5. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	18.178	.020*	.33	ปานกลาง	
6. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่ เกิดเหตุ	98.959	.000*	.64	สูง	
7. การติดต่อใช้บริการจากบริษัท	54.461	.000*	.41	ปานกลาง	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 พบว่า ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง และประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า มีความสัมพันธ์อยู่กับระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุอยู่ในระดับสูง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 71 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้ากับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ค่าไฟฟ้า	6.441	.376	.20		✓
2. การรับทราบข้อมูล	1.145	.564	.12		✓
3. สื่อที่รับทราบข้อมูล	15.455	.017*	.31	ปานกลาง	
4. วิธีการติดต่อใช้บริการ	26.436	.000*	.40	ปานกลาง	
5. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	2.932	.569	.13		✓
6. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ	19.705	.003*	.35	ปานกลาง	
7. การติดต่อใช้บริการจากบริษัท	50.703	.000*	.56	สูง	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 71 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 พบว่า ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับสื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า มีความสัมพันธ์กับการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับสูง และ ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้า ไม่มีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล และ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 72 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ค่าไฟฟ้า	38.148	.000*	.39	ปานกลาง	
2. การรับทราบข้อมูล	58.378	.000*	.85	สูงมาก	
3. สื่อที่รับทราบข้อมูล	39.449	.000*	.40	ปานกลาง	
4. วิธีการติดต่อใช้บริการ	29.320	.000*	.42	ปานกลาง	
5. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	11.618	.169	.26		✓
6. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ	26.261	.010*	.33	ปานกลาง	
7. การติดต่อใช้บริการจากบริษัท	35.051	.020*	.33	ปานกลาง	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 72 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทมีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 73 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบริการพลังงานที่ใช้กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้
บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ พลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะ เพาเวอร์ จำกัด	χ^2	Sig	V	ระดับความสัมพันธ์	
				สัมพันธ์ ระดับ	ไม่สัมพันธ์
1. ค่าไฟฟ้า	10.307	.016*	.35	ปานกลาง	
2. การรับทราบข้อมูล	2.948	.086	.19		✓
3. สื่อที่รับทราบข้อมูล	4.164	.244	.22		✓
4. วิธีการติดต่อใช้บริการ	1.489	.475	.13		✓
5. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	20.995	.000*	.51	ปานกลาง	
6. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่ เกิดเหตุ	11.565	.009*	.38	ปานกลาง	
7. การติดต่อใช้บริการจากบริษัท	22.652	.000*	.53	ปานกลาง	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 73 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Chi-Square และค่า Cramer's V ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้ .05 ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า .05 พบว่า บริการพลังงานที่ใช้ของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า บริการพลังงานที่ใช้ของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง และ บริการพลังงานที่ใช้ของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับ การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล และ วิธีการติดต่อใช้บริการ



ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานทางด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ แสดงรายละเอียดในตาราง 74 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ตาราง 74 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงาน	ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงาน				
	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	ด้านความสามารถในการตอบสนอง	ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ	ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
1. ด้านคุณภาพของพลังงาน	.153*	.079*	.287*	.148*	.014*
2. ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน	.315*	.173*	.181*	.385*	.427*
3. ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน	.354*	.178*	.223*	.172*	.028*
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.472*	.168*	.290*	.147*	.034*
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	.281*	.318*	.229*	.319*	.133*
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	.355*	.432*	.175*	.463*	.174*
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	.369*	.640*	.437*	.592*	.498*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

154

จากตาราง 74 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Pearson's moment correlation analysis แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความสามารถในการตอบสนอง เท่ากับ .287 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เท่ากับ .153 .079 .148 และ .014 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เท่ากับ .427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ เท่ากับ .315 และ .385 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความสามารถในการตอบสนอง เท่ากับ .173 และ .181 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนอง เท่ากับ .354 และ .223 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เท่ากับ .178 .172 และ .028 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เท่ากับ .472 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนอง เท่ากับ .290 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เท่ากับ .168 .147 และ .034 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ เท่ากับ .281 .318 .229



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

155

และ .319 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และส่วนด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เท่ากับ .133 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ เท่ากับ .432 และ .463 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เท่ากับ .355 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และส่วนด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เท่ากับ .175 และ .174 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เท่ากับ .640 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เท่ากับ .437 .592 และ .498 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เท่ากับ .369 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

156

ตอนที่ 9 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกเป็นประเด็นหัวข้อและความถี่ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 75 – 76

ตาราง 75 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรม โรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็น	จำนวน
1. การขอใช้ไฟฟ้า และการขอใช้ไอน้ำ น่าจะมีความสะดวก รวดเร็วให้มากกว่านี้	2
2. การให้บริการขณะลูกค้าไฟฟ้าขัดข้อง ควรใช้เวลาในการแก้ไขให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่	2
3. คิดว่ามีการทำงานที่ดีมีความรู้ ความเข้าใจดี มีบริการที่ดี มีวินัยในการทำงาน	2
4. จัดให้มีอุปกรณ์ครบ พร้อมจะให้บริการบริการมากขึ้น	1
5. พนักงานบริษัท ได้ดูแลเอาใจใส่ คีมากอยู่แล้วช่วยประสานในเวลาที่ยกขการช่วยเหลือทุกครั้งได้อย่างดีเยี่ยม	4
6. ปรับปรุงในเรื่องการให้ข้อมูลเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง	2
7. ปัญหาในการเก็บปัญหาแรงดันไฟฟ้า ตกไฟกระพริบบ่อย อยากให้โรจนะแก้ไข ความล่าช้าในการเกิดปัญหาการเข้ามาแก้ไขของพนักงาน	1
8. เพิ่มการสื่อสารจากโทรศัพท์ ควรเพิ่มการติดต่อทาง Mail เพื่อให้เป็นการสื่อสารให้ครอบคลุมหลายๆ ด้าน และรวดเร็วในการติดต่อ	1
9. เพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น Safety เพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลหรือชี้แจงรายละเอียดในการประสานงาน เวลาเกิดไฟฟ้าขัดข้อง	4
10. เมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องแล้ว การติดต่อทางโทรศัพท์เข้าไป ไม่มีผู้รับสาย จึงทำให้ไม่ทราบสาเหตุ	8
11. เมื่อเกิดเหตุขัดข้องทุกครั้ง มีทีมงานที่มีความรู้ ความสามารถ คอยให้คำปรึกษาได้ตลอด	1
12. ควรปรับปรุงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานทุกคน และมีความกระตือรือร้นในการทำงานทุกครั้ง	1
13. เวลาเกิดปัญหาหรือเกิดกระแสไปขัดข้องควรจะมีการแจ้งเหตุ หรือตอบปัญหาและสาเหตุเร็วกว่านี้	4
14. สถานที่จอดรถของลูกค้ามีน้อยเกินไป	3



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

157

จากตาราง 75 ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องแล้ว การติดต่อทางโทรศัพท์เข้าไป ไม่มีผู้รับสาย จึงทำให้ไม่ทราบสาเหตุ รongลงมา คือ พนักงานบริษัทได้ดูแลเอาใจใส่ ดีมากอยู่แล้วช่วยประสานในเวลาที่ยุติการช่วยเหลือทุกครั้งได้อย่างดีเยี่ยม เพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้น Safety เพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลหรือชี้แจงรายละเอียดในการประสานงาน เวลาเกิดไฟฟ้าขัดข้อง และเวลาเกิดปัญหาหรือเกิดกระแสไฟไปขัดข้องควรมีการแจ้งเหตุ หรือตอบปัญหาและสาเหตุเร็วกว่านี้

ตาราง 76 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็น	จำนวน
1. ควรมีการจัดกีฬา ลูกค้ำสัมพันธ์	2
2. ควรจัดการเรื่องการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นระบบ	1
3. ควรจัดการเรื่องโทรศัพท์เพื่อได้แจ้งปัญหาระบบไฟฟ้าได้	1
4. ควรแจ้งข้อมูลก่อนที่ไฟจะดับ	2
5. จัดให้มีพนักงานเกี่ยวกับแผนกโดยตรง	1
6. ทำหนังสือแจ้งปัญหาค่อนข้างช้า	1
7. โทรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับไฟฟ้าขัดข้องก็ควรตอบได้เลย บอกระยะเวลาที่แน่นอนใช้งานได้เมื่อไร	1
8. ควรมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะให้บริการมีความทันสมัยมากกว่านี้	2
9. แนะนำหรือข้อมูลข่าวสาร ในการป้องกันในส่วนของไฟฟ้า	2
10. เรื่องโทรศัพท์เมื่อโทรเข้าไปไม่มีคนรับสาย	1
11. ให้จัดการบริหารให้เป็นระบบมากขึ้น	1
12. ให้เตรียมอุปกรณ์ให้ครบก่อนดำเนินการควรมีอุปกรณ์ทุกอย่างพร้อม	1
13. อยากให้ทางโรจนะมาแนะนำการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ไฟดับอันเกิดจากการติดตั้งระบบไฟฟ้าไม่ถูกมาตรฐาน	1
14. อยากให้มีการส่งข้อมูลสื่อสารที่ดีกว่านี้	2



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

158

จากตาราง 76 ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรจะมีการจัดกีฬา
ลูกค้าสัมพันธ์ ควรแจ้งข้อมูลก่อนที่ไฟจะดับ ควรจะมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะให้บริการมี
ความทันสมัยมากกว่านี้ แนะนำหรือข้อมูลข่าวสาร ในการป้องกันในส่วนของไฟฟ้า และอยากให้มี
การส่งข้อมูลสื่อสารที่ดีกว่านี้