



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกจ้าง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกจ้าง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของลูกจ้างกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทลูกจ้างในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ใช้พลังงานจากบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด ทั้งหมด 80 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าที (t-test), ค่าเอฟ (F-test), ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าแครมเมอร์วี (Cramer's V) สำหรับวัดขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlation) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกจ้าง

ลูกจ้างส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจการผลิต จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 จำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะในบริษัทเป็นลูกจ้าง/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 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และส่วนใหญ่ใช้บริการพลังงานไฟฟ้า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกจ้างบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด

ลูกจ้างส่วนใหญ่จ่ายค่าไฟฟ้า สูงกว่า 300,000 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีการรับทราบข้อมูล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 จากบริษัท โรงงานเพาเวอร์ จำกัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

160

โดยตรงจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีการติดต่อใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องของบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ 15–30 นาที จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 การใช้บริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้องมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวมมีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด

ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนอง ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า พบว่า

5.1 ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

5.3 ลูกค้าที่มีสถานะในบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแจ้งเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน



5.4 ลูกค้ำที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

5.5 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

5.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

5.7 ลูกค้ำที่มีบริการพลังงานที่ใช้แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน และด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า พบว่า

6.1 ลูกค้ำที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.2 ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.3 ลูกค้ำที่มีสถานะในบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรงแฉาเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

162

6.4 ลูกค้ำที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

6.5 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

6.7 ลูกค้ำที่มีบริการพลังงานที่ใช้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

7. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้ำกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด พบว่า

7.1 ประเภทธุรกิจของลูกค้ำไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ประเภทธุรกิจของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

7.2 จำนวนพนักงานของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

7.3 สถานะในบริษัทของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับสื่อที่รับทราบข้อมูล ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

7.4 ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง



7.5 ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับสื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการติดต่อใช้บริการจากบริษัท มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

7.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับทราบข้อมูลความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

7.7 บริการพลังงานที่ใช้ของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานด้านคุณภาพของพลังงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำ ส่วนด้านอัตราค่าบริการพลังงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับระดับต่ำมากถึงปานกลาง ส่วนด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับระดับต่ำมากถึงปานกลาง ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมากถึงระดับถึงปานกลาง และส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำถึงระดับค่อนข้างสูง

อภิปรายผล

1. ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า

ลูกค้าส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจการผลิต จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 จำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะใน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

164

บริษัทเป็นลูกจ้าง/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 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และส่วนใหญ่ใช้บริการพลังงานไฟฟ้า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ลูกค้าส่วนใหญ่จ่ายค่าไฟฟ้า สูงกว่า 300,000 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีการรับทราบข้อมูล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 จากบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด โดยตรงจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีการติดต่อใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องของบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ 15 – 30 นาที จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 การใช้บริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้องมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวมมีการตัดสินใจในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

ความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนอง ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า พบว่า

5.1 ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

165

พลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

5.3 ลูกค้ำที่มีสถานะในบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน และด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

5.4 ลูกค้ำที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านอัตราค่าบริการพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

5.5 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน

5.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

5.7 ลูกค้ำที่มีบริการพลังงานที่ใช้แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านคุณภาพของพลังงาน ด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงาน และด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้า พบว่า

6.1 ลูกค้ำที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.2 ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและ



ไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.3 ลูกค้ำที่มีสถานะในบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.4 ลูกค้ำที่มีประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการแตกต่างกัน

6.5 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

6.7 ลูกค้ำที่มีบริการพลังงานที่ใช้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัดด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

7. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของลูกค้ำกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด พบว่า

7.1 ประเภทธุรกิจของลูกค้ำไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพลังงานของลูกค้ำบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ประเภทธุรกิจของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

7.2 จำนวนพนักงานของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง



7.3 สถานะในบริษัทของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับสื่อที่รับทราบข้อมูล ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

7.4 ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การรับทราบข้อมูล สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง และการติดต่อใช้บริการจากบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

7.5 ระยะเวลาในการใช้กระแสไฟฟ้าของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับสื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการติดต่อใช้บริการจากบริษัท มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

7.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า สื่อที่รับทราบข้อมูล วิธีการติดต่อใช้บริการ ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับทราบข้อมูลความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

7.7 บริการพลังงานที่ใช้ของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับค่าไฟฟ้า การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาถึงสถานที่เกิดเหตุ และการติดต่อใช้บริการจากบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานกับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการพลังงานด้านคุณภาพของพลังงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำ ส่วนด้านอัตราค่าบริการพลังงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับระดับต่ำมากถึงปานกลาง ส่วนด้านช่องทางการจำหน่ายพลังงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับระดับต่ำมากถึงปานกลาง ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำ ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำมาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

168

ระดับถึงปานกลาง และส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้
บริการพลังงานของลูกค้าบริษัท โรจนะเพาเวอร์ จำกัด ในระดับต่ำถึงระดับค่อนข้างสูง