

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จักรเพชร คัมภีรานนท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2555

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จักรเพชร คัมภีรานนท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ตุลาคม 2555  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE SATISFACTION OF ELECTRICITY CONSUMERS TOWARDS CUSTOMER SERVICE  
DEPARTMENT OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY AMPHOE BANG PA-IN,  
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

JUKPHET KOMPEERANON

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Business Administration  
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2012

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
โดย จักรเพชร คัมภีรานนท์  
สาขา บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กิติมา ทามาลี

---

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(ดร.ศานติ เล็กมณี)

.....กรรมการ  
(ดร.กิติมา ทามาลี)

.....กรรมการ  
(ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี  
(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

ตุลาคม พ.ศ. 2555

จักรเพชร คัมภีรานนท์. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนก  
บริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.  
การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิติมา ทามาลี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ข้อมูลการใช้  
บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้  
ไฟฟ้า และข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าของ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน วิเคราะห์ข้อมูล  
ด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ  
ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี  
มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน 10, 001 - 20,000 บาท ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็น  
บุคคลธรรมดา ผู้ใช้ไฟฟ้ามาขอใช้บริการเอง มีการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า 6 ปีขึ้นไป ประเภทการขอ  
ใช้บริการ คือ การขอติดตั้งมิเตอร์ และขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้ามีมิเตอร์ขนาด 5 แอมป์  
ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการโดยรวม  
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม  
โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า และข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกันมีความ  
พึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบาง  
ปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

Jakphet Kompeeranon. (2012). **The Satisfaction of Electricity Consumers Towards Customer Service Department of Provincial Electricity Authority Amphoe Bang Pa-in, Phranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Dr.Kittima Tamalee.

### **ABSTRACT**

This research aimed to: 1) study personal factors, information of service usage and satisfaction of electricity consumers towards Customer Service Department of Provincial Electricity Authority Amphoe Bang Pa-in, Phranakhon Si Ayutthaya Province, and 2) compare satisfaction of electricity consumers divided by personal factors towards information of service usage and Customer Service Department of Provincial Electricity Authority Amphoe Bang Pa-in, Phranakhon Si Ayutthaya Province. The instrument was a questionnaire. The population was 257 electricity consumers of Customer Service Department of Provincial Electricity Authority Amphoe Bang Pa-in, Phranakhon Si Ayutthaya Province. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and LSD by setting the statistically significant level of .05.

The finding indicated that:

1. Most electricity consumers are male, aged 41-50 years, and married. They are graduates and work for private sectors. Their monthly incomes are 10,001-20,000 baht. The information of service usage showed that they are individual consumers. They asked for the service by themselves and filed a request more than six years. The kind of service was the installation of the meter and the size of the meter was 5 amps. As a whole, the satisfaction towards the service of staff and procedures of service were at a high level. The satisfaction towards facilities, location and environmental conditions were at a moderate level.
2. Consumers who have different personal factors and information of service using were satisfied with the service at the different levels.

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร. กิติมา ทามาลี ประธานที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบคุณผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น และเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจ พร้อมทั้งความร่วมมือ ประสานงานและช่วยเหลือมาโดยตลอด จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยคงไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จในการศึกษาได้หากปราศจากครอบครัว ที่เป็นกำลังใจสำคัญเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษา จนกระทั่งการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์เป็นรูปเล่ม จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

จักรเพชร คัมภีรานนท์