

..... นักศึกษา
..... อาจารย์ที่ปรึกษา
..... ประธานหลักสูตร
วันที่.....



ชำนาญ ชูชม. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สาขาอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : คร. กิติมา ทามาดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 386 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และแอลเอสดี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 500 บาท 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 10 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นระดับแรก ได้แก่ ด้านความสามารถ รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความสุภาพ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันไป

Chamnan Choochom. (2013). **The Satisfaction of Customers towards Services of Provincial Electricity Authority of Pakhai District Branch, Phranakhon Si Ayutthaya Province.**
An Independent Study, M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Kittima Thamalee.

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the information and satisfaction of customers towards the services of Provincial Electricity Authority of Pakhai District Branch, Phranakhon Si Ayutthaya province, and 2) compare the satisfaction classified by the data of customers towards the services of Provincial Electricity Authority of Pakhai District Branch, Phranakhon Si Ayutthaya province. The population was 386 customers in Pakhai district Phranakhon Si Ayutthaya province. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-test, F-test, and LSD by setting the statistically significant level .05.

The findings showed that: 1) Most respondents were female, aged 30-39 years and graduated from senior high schools/got vocational certificates. They worked as employees of companies and got less than 10,000 baht per month. The bill of electricity was less than 500 baht per month. 2) As a whole, they were satisfied with 10 aspects including reaching customers, communication, ability, politeness, reliability, trustworthiness, customers' response, safety, creating brand awareness, and understanding and knowing customers at a high level. The highest levels of satisfaction were ability, understanding and knowing customers, politeness, creating brand awareness, safety, reliability, customers' response, trustworthiness and reaching customers. The lowest level of satisfaction was communication. The differences of ages, monthly incomes and monthly bills affected the satisfaction of services at different levels.



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลือแนะนำอย่างยิ่งของ อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. กิติมา ทามาสี ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนะทางที่เป็นประโยชน์ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.सानติ เล็กมณี ดร.ศิริมณี จรรยา และดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ ครอบครัว ญาติพี่น้องรวมทั้งผู้มีส่วนร่วมสนับสนุนการทำงานวิจัยฉบับนี้ และเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือดูแล และเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งตลอดระยะเวลาในการศึกษาและทำงานวิจัยในครอบครัวจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าของตำราเอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

ชำนานู ชูชม