

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย นายสุรชัย พรวงศ์เลิศ ปริญญา บธ.ม.

กรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุวกิจ ศรีปัดดา ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งศักดิ์ วิลามาศ กรรมการ
อาจารย์ถักขณา ศิริจำปา กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจกับศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำนวน 112 ราย ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการหลังการขาย ด้านเทคนิค และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันตามลำดับ ส่วนที่พื่อน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการก่อนการขาย
2. ความคิดเห็นของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ จำแนกตาม ประเภทของกิจการ ประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว ตามจำนวนพนักงาน ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ จำแนกตาม องค์กรมีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรมีการปรับปรุงในเรื่องคุณภาพการจ่ายไฟฟ้าให้เร็วขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องอยู่ตลอดเวลา และไม่ล่าช้า ควรมีการเพิ่มจำนวนช่างในการซ่อมบำรุงให้มากขึ้นเพื่อรองรับปริมาณลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นในแต่ละประเภทบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: The Satisfaction of the Large Scale Customers from Huge Private Companies which Consumed the Services of Provincial Electricity Authority , Nongkhai Province

Author: Surachai Pornwongloet **Degree:** M. B. A.

Advisors: Assoc Prof. Dr. Suwakit Sripathar Chairman
Asst. Prof. Roongsak Vilamas Committee
Ms. Luckana Sirichampa Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the satisfaction and to study problems, obstacles and suggestions from the Large Scale Customers from huge private companies which consumed Provincial Electricity Authority , Nongkhai Province. Samples of this study are the customers from the huge company that obtain services from Provincial Electricity Authority , Nongkhai Province. The samples were 112 persons who were selected by means of Stratified Random Sampling and Simple Random Sampling (SRS). The instrument used in the study was a rating scale questionnaire with 0.81 of reliability. Percentage, Means, Standard deviation, t-test, One-way ANOVA were used for data analysis

The results were as follows:

1. The most satisfaction of the large scale customers of the huge private companies towards Provincial Electricity Authority , Nongkhai Province, services are the overall service, after-sale service, technological and guaranteed service but the least is pre-sale service.
2. There were no difference comments from the Large Scale Customers of the huge private company categorizing by the type of enterprise, type of electric meter, the length of electricity usage, by the number of employees to the service in local electricity in 5 districts in Nongkhai. There were significant differences comments from customers of the

huge private companies on the service of that categorize by the energy generator and the cost of electric per month in 5 districts were different.

3. Further suggestions about the local electric service were, the electric distributors must accelerate the power of electricity and the additional of manpower should be add up to reach the bulk up customers and should be on well prepared on duty for service. Moreover, the service should be faster to satisfy customers.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY