

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรม
ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง)

ผู้เขียน

นายสมปอง ดำรงอ่องตระกูล

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้า ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ดำเนินการสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) รวมทั้งสิ้น 154 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระบบนี้คือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสรุปผลความพึงพอใจ ด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้จริง

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 154 ราย ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 อายุ 20-40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 54.54 การศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 ตำแหน่งงานเป็นหัวหน้า แผนกช่าง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 38.96 ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดกลาง (30 กิโลวัตต์ แต่ไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์) จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.31 และ ค่าไฟฟ้าในปีที่ผ่านมาเฉลี่ยต่อเดือน 250,000-500,000 บาท จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.61 ผลการศึกษาความคาดหวัง และ

ระดับการรับรู้จริง ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ระดับความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับการรับรู้ต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) 5 ด้าน ด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จาก การวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้จริง พบว่าในภาพรวม ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่ลูกค้าไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านที่ลูกค้าไม่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความเอาใจใส่ มีข้อบ่งบอกที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และมีข้อบ่งบอกที่ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีวงจรจ่ายไฟสำรอง สำหรับจ่ายทดแทน กรณีไฟฟ้าขัดข้อง

Independent Study Title Satisfaction of Industrial Customers in the Industrial Estates
 Towards Service Provided by Provincial Electricity Authority
 Region 3 (Central Region)

Author Mr. Sompong Dumrongongtragool

Degree Master of Business Administration

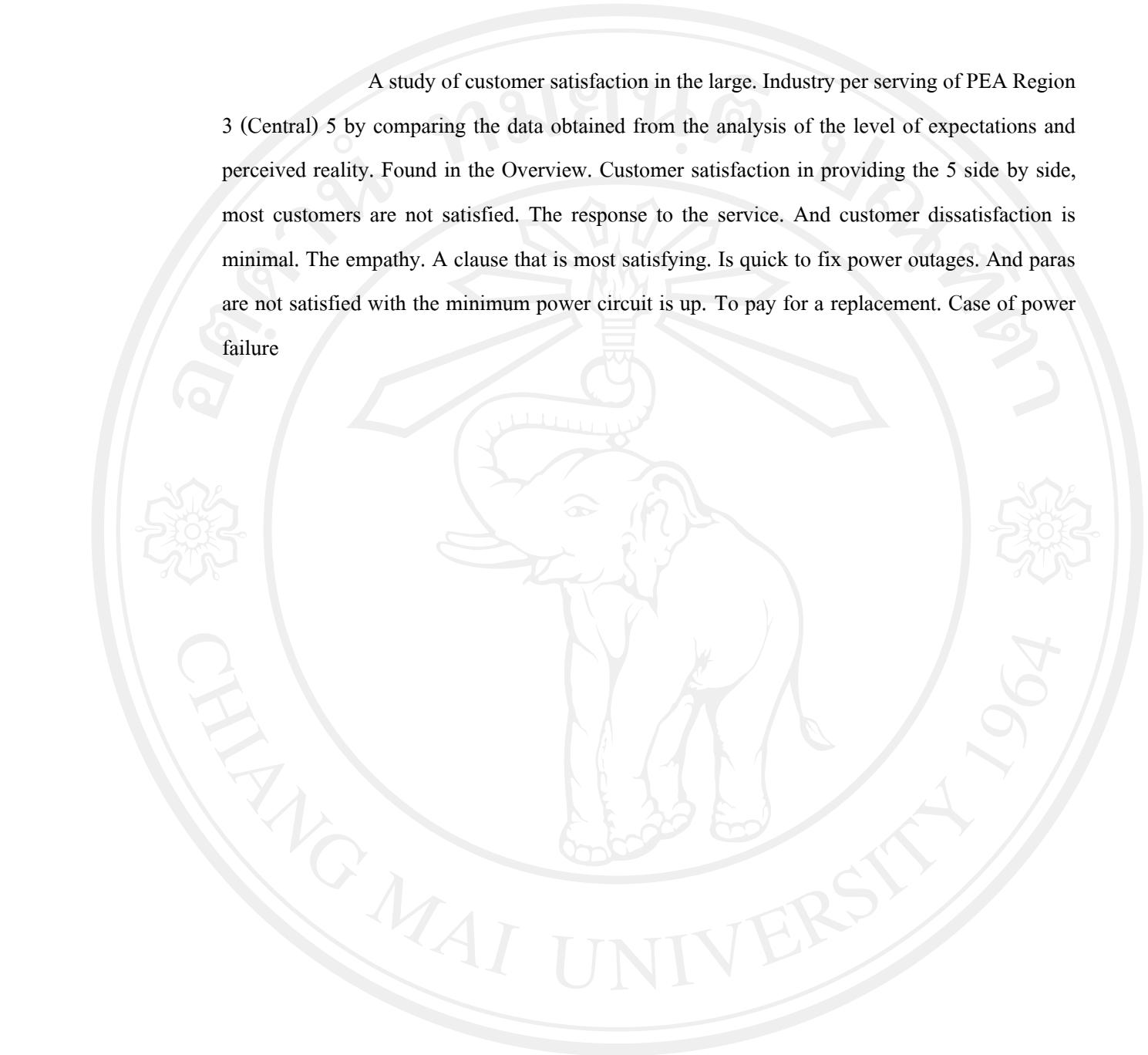
Independent Study Advisor Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert

ABSTRACT

Independent Study this Purposes. To study the industry in customer satisfaction with services estate PEA Region 3 (Central) by the personal status of the customer. Satisfaction of customers using the service include the 5 noun of service reliability trust, the response to the service, and reassurance to the service and empathy survey. Sample of the clients they serve. PEA Region 3 (Central) totaled 154 patients used in this study was a questionnaire with a confidence value equal to 0.873 were used in data analysis were percentage Average. In additional was caddied by comparing the data obtained from the analysis of the level of expectations and Perceived reality.

The results showed that a total of 154 customers surveyed, most were male, 74.0 percent of 114 people aged 20-40 years were 84 percent higher than the 54.54 degree and 112 persons or 72.73 percent position. as Chief Engineer, 60 percent to 38.96 Medium power (30 kW but less than 1,000 kW) of 59 percent and 38.31 in the past year, the average cost of electricity per month. 250,000 to 500,000 THB 61 representing 39.61 percent of the expected results and the recognition that all five had higher expectations. The overall level of most And perception of evinces. Overall level.

A study of customer satisfaction in the large. Industry per serving of PEA Region 3 (Central) 5 by comparing the data obtained from the analysis of the level of expectations and perceived reality. Found in the Overview. Customer satisfaction in providing the 5 side by side, most customers are not satisfied. The response to the service. And customer dissatisfaction is minimal. The empathy. A clause that is most satisfying. Is quick to fix power outages. And paras are not satisfied with the minimum power circuit is up. To pay for a replacement. Case of power failure



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved