

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรี
ผู้วิจัย	ทิวา ทองดี
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ นัยนา วงศ์จรรยา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสถิติ t-test F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 - 50 ปี และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และด้านคุณภาพของงานบริการ ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า โดยภาพรวมลูกค้าที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

Independent Study Title	Satisfaction of Large-Scale Industrial Customers with Services of The Provincial Electricity Authority Chonburi Province
The Researcher	Tiva Thongdee
Level of Study	Master of Business Administration, General Management
Year	2010
Independent Study Adviser	Assoc. Prof. Naiyana Wongjanya

The purpose of this research were study the levels of satisfaction of large-scale industrial customers with the services of The Provincial Electricity Authority Chonburi Province, and to compare their satisfaction, classified by their personal factors. The populations of this study were 100 large-scale industrial companies. Survey questionnaires were used as the research tools. The SPSS for Windows program was used for analyzing the data in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffe' method with the significant level at the .05.

The research results found that the majority of large-scale industrial customers of The Provincial Electricity Authority Chonburi Province were males, aged between 41 - 50 years old. Their education was higher than Bachelor's degree. Their satisfaction with the services was found at a moderate level in overall and each aspect. The highest satisfaction level to the facilitators, followed by convenient and quick service, equal and fair went, and service quality respectively. Having compared their satisfaction, it was found that overall the satisfaction of the customers with different gender, and education level was not different, while of those with different ages was different.