

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.9735 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) โดยการใช้ค่าการทดสอบที (t-test) สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และการทดสอบเอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.2 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดคือร้อยละ 36.5 ส่วนใหญ่รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มากที่สุด คือ ร้อยละ 32.5

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 10 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 10 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรกได้แก่ ด้านความปลอดภัย รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในภาพรวมผู้ใช้ไฟ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

This research aims to 1) study the level of satisfaction of the electricity users toward the services of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province, and 2) compare the level of satisfaction of the electricity users towards the services of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province, as classified by sex, age, level of education, occupation, monthly income, and monthly electricity expense. The 390 samples were electricity users in the service zone of the Provincial Electrical city Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province. A questionnaire was used to collect data with a reliability of 0.9735. The data was analyzed by a ready-made program to calculate frequency, percentage, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.), t-test, F-test and Fisher's Least-Significant Difference: LSD.

The findings of the research were as follows:

1. most of the electricity users were male at 51.2% and most of them were aged from 30-39 years or 31.8 percent. Most of them had an of education level equivalent to a Bachelor's degree or 36.5 per cent. The majority of them or 44.8 percent were government officials or state enterprise employees. The majority had a monthly income lower than 10,000 baht or 39.0 percent and their monthly electricity expense was usually lower than 500 baht, i.e. 32.5 percent.

2. the level of satisfaction of electricity users to the service of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province in 10 aspects: reaching customers, communication, ability, politeness, credibility, response to customers, safety, creation of services, understanding and knowing customers overall were at a high level ranging in descending order of satisfaction: safety, credibility, understanding and knowledge of customers, reaching customers, reliability, response to customers, creation of services, politeness, ability, and communication respectively.

3. regarding the comparison overall: the electricity users of different sex, age, level of education, monthly income, and monthly electricity expense had satisfaction toward the services of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province with statistically significant difference at a level of 0.01. The electricity users of different occupations had satisfaction toward the services of the Provincial Electricity Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province with statistically significant difference at a level of 0.001.