

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการ
ชื่อ	กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายวรรณพันธุ์ เนตรสว่าง
วิชาเอก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
ปีการศึกษา	การจัดการทั่วไป
	2551

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 380 ตัวอย่าง โดยใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Independent t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ One way ANOVA ซึ่งถ้ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ Least Significant Difference (LSD)

จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10000 บาท และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการ พบว่าอายุ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการแตกต่างกันในทุกด้าน ส่วนกิจกรรมการรับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการ พบว่ากิจกรรมการรับบริการในแผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกบัญชีและการเงิน และแผนกบริการก่อสร้างและปฏิบัติการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการแตกต่างกันในทุกด้าน นอกจากนั้นปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน พบว่า ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการบริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับเห็นด้วย

Independent Study Title	Factor Affecting Attitude towards Electricity User in Taking Service Case Study: Provincial Electricity Authority in Amphur Ongkharak Nakhonnayok
Name	Mr. Wanthanaphan Netsawang
Advisor	Assistant Professor Supapon Tinprapa
Major	General Management
Academic Year	2008

### **ABSTRACT**

The research were studied on the factor that affected attitudes to user at Provincial Authority in Amphur Ongkharak Nakhonnayok. Questionare were used as a tool for collecting 380 samples. By using the statistic program to analysed the data that were frequency distribution, percentage value, standard deviation and independent t-test. The data comparison by using One way ANOVA which were compared between lay a pair by used Least Significant Difference (LSD).

From the data, the sample were mainly female, over 45 years old, marriage, educated lower than bachelor's degree, works for money, income lower than 10000 baht per month and 3-4 persons in the family. A demography were different that affected to electricity user. From the data, The different age and income affected to electricity user in every side. The difference service activities affected to electricity user. From these data, The different activities in each department that were customer service, marketing, accounting, finance, building and operation affected to electricity user in every side. From the studied could divided into five parts that were consistent service, on time service, sufficient service, continuous service and progress service in the agreement Level.