

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	5
ทบทวนวรรณกรรม	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
ขอบเขตเนื้อหา	7
ขอบเขตประชากร	7
การเก็บรวบรวมข้อมูล	7
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	9
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า	12
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ	19
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการจำแนกตามปัจจัย ต่างๆ	40

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.1 จำแนกตามประเภทของกิจการ	40
3.2 จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	73
3.3 จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้ รับการตรวจสอบมิเตอร์วัด หน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	114
3.4 จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	136
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	160
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ	161
สรุปผลการศึกษา	161
อภิปรายผล	164
ข้อค้นพบ	168
ข้อเสนอแนะ	170
บรรณานุกรม	172
ภาคผนวก	173
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	174
ประวัติผู้เขียน	182

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ กิจการ	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของกิจการ	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคลากร ในกิจการ	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ เครื่องใช้ไฟฟ้า	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มีการ ใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่อง	15
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของ กิจการเฉลี่ยต่อเดือน	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าของ กิจการเฉลี่ยต่อเดือน	16
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในกิจการของผู้ใช้ไฟในรอบ 1 ปี	17
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้อง ของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	17
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ ต้องการให้แจ้งล่วงหน้าก่อนดับไฟ เพื่อที่กิจการสามารถ จัดแผนการผลิต เพื่อให้ได้รับความเสียหายน้อยที่สุด	18
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	19

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	37
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการ เข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ กิจการ	40
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการ ติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทของกิจการ	43

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความสามารถ(Competence)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทของกิจการ	46
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	49
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ	53
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความไว้วางใจ (Reliability)ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกประเภทของกิจการ	56
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ	59
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ	62
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	65
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า(Understanding/Knowing Customer)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทของกิจการ	68
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	71
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าถึงลูกค้า(Access)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	73

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	77
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความสามารถ(Competence)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	80
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความมีน้ำใจ(Courtesy)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	84
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	89
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	93
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	96
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	100
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	104
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า(Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	107

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	111
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	114
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	116
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความสามารถ(Competence)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	118
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	120
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	123
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความไว้วางใจ (Reliability)ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	125
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	127
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	129

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟ ฟ้าได้รับการตรวจสอบ มิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	131
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟ ฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	133
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟ ฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	135
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	136
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	138
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความสามารถ(Competence)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	140
61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความมีน้ำใจ(Courtesy)ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	143
62	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	146

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	148
64	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	150
65	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	152
66	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	154
67	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	156
68	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี	158
69	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อปีที่ต้องการให้พนักงานของกฟผ.มาเยี่ยมแนะนำเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้ไฟ	160
70	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการได้รับการชี้แจงและข่าวสารจาก กฟผ.	160