

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวคิดของการบริการ	4
แนวคิดคุณภาพของการบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากรที่ศึกษา	10
แหล่งข้อมูล	11
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการ รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด ลำพูน	29
2.1 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการ รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	29
2.2 การรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบ สอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	43
2.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและ ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบ แบบสอบถามการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	59
2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการรับ ชำระเงินค่าไฟฟ้า จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	63
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการศึกษา	84
อภิปรายผลการศึกษา	87
ข้อค้นพบ	89
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	92
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก. ตัวอย่างแบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ข. การวิเคราะห์สถิติ T-test	114
ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2548	2
2	จำนวนตัวอย่างจำแนกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	11
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือน	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการมากที่สุด จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เก็บเงินและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	18
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	19
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	20
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ และลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่พึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการบ้อยที่สุด	23
17	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกเพศ	24
18	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกอายุ	24
19	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกระดับการศึกษา	25
20	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกระดับการศึกษา	26
21	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	28
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า	29
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	32
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	35
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	41
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า	43
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	46
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	50
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	54
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	57
32	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	59
33	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	60
34	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ	62
36	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีผ่านตัวแทนเก็บเงิน	63
37	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	64
38	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	65
39	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	66
40	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีผ่านตัวแทนเก็บเงิน	67
41	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	68
42	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	69
43	แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	70
44	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ จัดเก็บค่าไฟฟ้า	71
45	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ จัดเก็บค่าไฟฟ้า	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
46	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	73
47	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	74
48	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	75
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	77
50	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	78
51	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการ บริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	79
52	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระ ค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า	80
53	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	81
54	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	82
55	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ	83