

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดคุณภาพงานบริการ	6
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการ	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย	28
ส่วนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจ จากบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยใช้ Rating Scale ต่อคุณภาพงาน บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่	68
ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและบริการที่ ได้รับจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยใช้ Independent t-test ต่อคุณภาพงานบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่	97
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่	115
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	116
5.1 สรุปผลการศึกษา	116
5.2 อภิปรายผล	133
5.3 ข้อค้นพบ	137
5.4 ข้อเสนอแนะ	139
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก	146
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	147
ภาคผนวก ข มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	159
ประวัติผู้เขียน	163

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1.1	แสดงสถิติผู้มาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2556	3
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้กระแสไฟฟ้า	17
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเพศ	17
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามอายุ	18
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานภาพ	18
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามระดับการศึกษา	19
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามอาชีพ	19
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามจ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	20
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ	21
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	21
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานที่ใช้ไฟฟ้า	22
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ	23
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	24
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายจ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	25
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามช่วงเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อขอรับบริการ	25
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	26
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานที่ใช้ไฟฟ้า	27
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยต่อคุณภาพงานบริการของค่าน สิ่งสัมผัสได้จากบริการ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	30
ตารางที่ 4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	32
ตารางที่ 4.22	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	33
ตารางที่ 4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการรับบริการ	35
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังแต่ละด้านของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการ	37
ตารางที่ 4.25	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพบริการด้าน สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ	38
ตารางที่ 4.26	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	40
ตารางที่ 4.27	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพบริการด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	42
ตารางที่ 4.28	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.29	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพบริการด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล	45
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับในแต่ละด้านของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่	47
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงในแต่ละด้านของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการ	48
ตารางที่ 4.32	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการ ด้าน สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ	49
ตารางที่ 4.33	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	51
ตารางที่ 4.34	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	53
ตารางที่ 4.35	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจ	54
ตารางที่ 4.36	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	56
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการ	57
ตารางที่ 4.38	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการ ด้าน สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ	58
ตารางที่ 4.39	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.40	แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับ ของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการด้านความรวดเร็ว ในการตอบสนองต่อลูกค้า	62
ตารางที่ 4.41	แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับ ของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	63
ตารางที่ 4.42	แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับ ของผู้ใช้ไฟฟ้า องค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการ ด้าน การดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	64
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กร หรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการ	66
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้า องค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่	67
ตารางที่ 4.45	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ด้าน สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ	69
ตารางที่ 4.46	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ด้าน ความเชื่อถือและไว้วางใจ	71
ตารางที่ 4.47	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟด้านความรวดเร็วในการตอบ สนองต่อลูกค้า	73
ตารางที่ 4.48	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟด้านการรับประกันความมั่นใจ ในงานบริการ	75
ตารางที่ 4.49	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจการรับรู้ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าราย บุคคล	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.50	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟต่อคุณภาพการบริการ	79
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	81
ตารางที่ 4.52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	83
ตารางที่ 4.53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	84
ตารางที่ 4.54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน	85
ตารางที่ 4.55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล	86
ตารางที่ 4.56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน	88
ตารางที่ 4.57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	89
ตารางที่ 4.58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า 92
ตารางที่ 4.60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน 93
ตารางที่ 4.61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล 94
ตารางที่ 4.62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ 96
ตารางที่ 4.63	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ 97
ตารางที่ 4.64	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ 99
ตารางที่ 4.65	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า 101
ตารางที่ 4.66	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน 102
ตารางที่ 4.67	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 103
ตารางที่ 4.68	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ 105

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.69	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากงานบริการ 106
ตารางที่ 4.70	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ 108
ตารางที่ 4.71	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า 110
ตารางที่ 4.72	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน 111
ตารางที่ 4.73	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 112
ตารางที่ 4.74	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า 114
ตารางที่ 5.1	แสดงการอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย Chiang Mai University 135
ตารางที่ 5.2	แสดงการอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการ 136

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	70
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	72
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ต่อลูกค้า	74
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการด้านการรับประกันและความมั่นใจ	76
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	78
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพการบริการ	80

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved