

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ทฤษฎีและแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>9</b>
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากรที่ศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
การรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	28
2.1 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	28
2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	53
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ	87
ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	97
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	135
สรุปผลการศึกษา	135
อภิปรายผลการศึกษา	151
ข้อค้นพบ	155
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	157
บรรณานุกรม	159
ภาคผนวก ตัวอย่างแบบสอบถาม	160
ประวัติผู้เขียน	180

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือน	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้บริการ	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการมากที่สุด	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เก็บเงิน	18
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินที่สำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงราย และส่วนกลาง	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	21

ตาราง	หน้า	
14	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบ แบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกเพศ	22
15	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบ แบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกอายุ	22
16	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบ แบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกระดับ การศึกษา	23
17	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบ แบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกอาชีพ	25
18	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบ แบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกรายได้ ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบต่อ การบริการรับชำระเงินค่าไฟ ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า	28
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบ แบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชี เงินฝากธนาคาร	33
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระ เงินที่สำนักงานการ ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง	39
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนเตอร์เซอวิส	45

ตาราง	หน้า
23	51
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	
24	53
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า	
25	58
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	
26	65
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด เชียงราย และส่วนกลาง	
27	71
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส	
28	77
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	
29	79
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	

ตาราง	หน้า
30	81
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	
31	83
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วน กลาง	
32	85
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ	
33	87
แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่า ไฟฟ้า	
34	88
แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและ กิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	
35	89
แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่า ไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง	
36	90
แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่า ไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	
37	91
แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระ ค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่า ไฟฟ้า	
38	92
แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่า ไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	
39	93
แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่า ไฟฟ้า โดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง	

ตาราง	หน้า
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ	93
41 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า	94
42 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	95
43 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง	95
44 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ	96
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินรับ โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	97
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินรับ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	101
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินรับ โดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	106
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินรับ โดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	111
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินรับ โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	116

ตาราง	หน้า
50	120
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ บริการรับชำระเงินรับ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	
51	125
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ บริการรับชำระเงินรับ โดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงราย และส่วนกลาง จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	
52	130
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ บริการรับชำระเงินรับ โดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	