

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ                         | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย                         | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                      | ฉ    |
| สารบัญตาราง                             | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ                            | 1    |
| หลักการและเหตุผล                        | 2    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา                 | 2    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา            | 2    |
| นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา              | 2    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม | 3    |
| แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา             | 3    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า     | 3    |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ       | 5    |
| ทบทวนวรรณกรรม                           | 7    |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา           | 9    |
| ขอบเขตเนื้อหา                           | 9    |
| ขอบเขตประชากร                           | 9    |
| ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง  | 9    |
| วิธีการศึกษา                            | 9    |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา              | 10   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                      | 10   |
| ระยะเวลาในการศึกษา                      | 11   |

สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล   | 12   |
| ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม                               | 13   |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>จังหวัดเพชรบุรี | 15   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้ง<br>ค่าไฟฟ้า     | 20   |
| ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ   | 89   |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ                            | 91   |
| สรุปผลการศึกษา   | 91   |
| อภิปรายผล  | 114  |
| ข้อค้นพบ   | 118  |
| ข้อเสนอแนะ   | 119  |
| บรรณานุกรม   | 121  |
| ภาคผนวก  | 122  |
| แบบสอบถาม  | 123  |
| ประวัติผู้เขียน  | 129  |

สารบัญตาราง

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 1     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ  | 13   |
| 2     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ   | 13   |
| 3     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา  | 14   |
| 4     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ  | 14   |
| 5     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | 15   |
| 6     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน   | 15   |
| 7     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราประเภทการใช้ไฟฟ้า   | 16   |
| 8     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้หลายวิธี)  | 16   |
| 9     | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกวิธีการ ชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)                       | 17   |
| 10    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันในสัปดาห์ที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า  | 18   |
| 11    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า   | 18   |
| 12    | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ | 19   |
| 13    | แสดงจำนวน และร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  | 20   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 14    | แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟ  | 28   |
| 15    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ   | 34   |
| 16    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ  | 39   |
| 17    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา   | 48   |
| 18    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ   | 54   |
| 19    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  | 61   |
| 20    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน  | 69   |
| 21    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า   | 77   |
| 22    | แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่น ๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ | 82   |