

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	6
ทบทวนวรรณกรรม	8
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>11</b>
ขอบเขตเนื้อหา	11
ขอบเขตประชากร	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	14
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>15</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า	16
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า	25
2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทน เก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน การไฟฟ้า	45
2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการ รับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส	65
2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหัก บัญชีเงินฝากธนาคาร	85
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	105
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	111
สรุปผลการศึกษา	111
อภิปรายผล	122
ข้อค้นพบ	127
ข้อเสนอแนะ	128
<b>บรรณานุกรม</b>	130
<b>ภาคผนวก</b>	131
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	132
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	167

## ญ

### สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราประเภทการใช้ไฟฟ้า	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดระยะเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เทียบกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น	22
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามวันในสัปดาห์ที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า	23
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า	24
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน ในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	61

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
36	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
37	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
38	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
39	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
40	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
41	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
42	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	79

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตาราง		หน้า
43	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	81
44	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
45	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
46	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
47	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	89
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	93
50	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	95
51	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
52	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	99
53	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	101
54	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการเข้าถึงจิตใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	103
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อวิธีการหรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ควรเพิ่ม	105
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระกับตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า	106
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	107
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	109
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	110