

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษา  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขงยุทธ นอบน้อม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2555

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษา  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขงยุทธ นอบน้อม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE SATISFACTION OF ELECTRIC USERS TOWARDS METER-READING ACCURACY:  
A CASE STUDY OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, SENA DISTRICT,  
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA

YONGYUTH NOBNOM

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Business Administration  
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

October 2012

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า
โดย	กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สาขา	ยุทธ นอบน้อม
อาจารย์ที่ปรึกษา	บริหารธุรกิจ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร

---

คณะกรรมการการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์วันทนี๋ แสนภักดี)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร)

.....กรรมการ  
(ดร.ปฐมพงษ์ สุภเลิศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี  
(ดร.บุรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

ตุลาคม พ.ศ. 2555

ขงยุทธ นอบน้อม. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ  
บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ดันประยูร

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 392 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก ชำระค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เหตุผลในการเลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้าคือสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนเรื่องการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยร้องเรียนจะร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยวิธีส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตั้งกล่องไต่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศและอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน ประเภทการใช้ไฟฟ้า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า และพฤติกรรมกรรร้องเรียนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Yongyuth Nobnom. (2012). **The Satisfaction of Electric Users towards Meter-Reading Accuracy: A Case Study of Provincial Electricity Authority, Sena District, Phranakhon Si Ayutthaya.** An Independent study for Master of Business Administration (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Assistant Professor Pranee Tanprayoon.

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to study 1) personal factors and behavior of electricity users related to meter-reading accuracy, a case study of Provincial Electricity Authority, Sena district, Phranakhon Si Ayutthaya, 2) satisfaction of electricity users, 3) compare satisfaction of electricity users divided by personal factors, and 4) compare satisfaction of electricity users divided by their behavior. The sample group consisted of 392 electricity users in Sena district, Phranakhonsi Ayutthaya. The tool was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test and LSD.

The findings revealed that :

1. Most electricity users are female aged 25-35 years and their education backgrounds are certificate of high school and vocational certificate. They are businesspeople/employees with monthly incomes of 10,000-20,000 baht. They pay the bill about 500-1,000 baht per month. They are in a small residence group and pay the bill at the counter service because it is convenient and they can save time. Most of them never complain about meter-reading accuracy. Some used to complain because they did not get the bill. The solution is that the officers check the mistakes and install a new box.

2. As a whole, the satisfaction of electricity users towards meter-reading accuracy is at a high level.

3. As a whole, the satisfactory level towards meter-reading accuracy of electricity users with various genders and ages is not different and the satisfactory level towards meter-reading accuracy of electricity users with various education backgrounds, jobs and monthly incomes is different at the significant level of .05.

4. As a whole, the electricity users who have different monthly units, kinds of users, methods of payment and complaint behavior have different levels of satisfaction at the significant level of .05.

## กิตติกรรมประกาศ

คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี ประธานกรรมการสอบ ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ ผู้ทรงคุณวุฒิ กราบขอบพระคุณอย่างสูง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร ประธานที่ปรึกษาการคั่นคว่ำอิสระ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ เสียสละเวลา ให้ข้อเสนอแนะ อีกทั้งยังได้ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่แบบสอบถามจนเป็นรูปเล่ม ทำให้คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ในการประสานงานตลอดช่วงระยะเวลาในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการให้ข้อมูลต่าง ๆ และขอขอบพระคุณผู้ใช้ไฟฟ้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ขอขอบคุณภรรยา ลูก และทุกคน ในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา จึงทำให้คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากมี คุณค่าพึงก่อให้เกิดประโยชน์อันใดแก่สังคมและผู้ใฝ่รู้ ขอมอบความดีเหล่านี้แก่บุคคลที่เอื้อนาม ข้างต้น จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ยงยุทธ นอบน้อม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ค
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา... ..	10
ข้อมูลโครงการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า.....	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	45
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	68
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	83



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88
การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้ง ค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	91
การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ เสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	93
การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและ แจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	98
การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	105
การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ ไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	125
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่า ไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	149

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	150
สรุปผลการวิจัย.....	150
อภิปรายผล.....	152
ข้อเสนอแนะ.....	159
บรรณานุกรม.....	163
ภาคผนวก.....	172
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	173
ภาคผนวก ข แนวทางการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้อ้างอิงในการพิจารณา ให้คะแนน.....	180
ภาคผนวก ค ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ.....	185
ภาคผนวก ง ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	190
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	195

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาปี 2549 - 2550 ช่วง 6 เดือนแรก.....	2
2 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาปี 2549 - 2550 ช่วง 6 เดือนหลัง.....	3
3 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาปี 2549 ช่วง 6 เดือนแรก.....	33
4 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาปี 2549 ช่วง 6 เดือนหลัง.....	34
5 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาปี 2550 ช่วง 6 เดือนแรก.....	34
6 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาปี 2550 ช่วง 6 เดือนหลัง.....	35
7 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มที่อยู่อาศัยและกลุ่มกิจการ.....	85
8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	91
9 จำนวนและร้อยละของปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน.....	93
10 จำนวนและร้อยละของประเภทการใช้ไฟฟ้า.....	94
11 จำนวนและร้อยละของวิธีการชำระค่าไฟฟ้า.....	94
12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้า.....	95
13 จำนวนและร้อยละของการร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า.....	96
14 จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า.....	96
15 จำนวนและร้อยละของวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเสนา.....	97
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการเข้าถึงลูกค้า.....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความสามารถ.....	99
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความน่าเชื่อถือ.....	100
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความปลอดภัย.....	101
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก.....	102
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวม.....	104
22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าจำแนกตามเพศ.....	105
23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าจำแนกตามอายุ.....	106
24 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	108
25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าจำแนกตามระดับการศึกษา.....	109
26 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระดับ การศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	110
27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามระดับ การศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	111

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
28	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	113
29	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	114
30	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	115
31	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ.....	117
32	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	119
33	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	120
34	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	121
35	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	122
36	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	123

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
37	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	124
38	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	125
39	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน.....	126
40	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	127
41	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	128
42	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	130
43	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	131
44	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	132
45	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า.....	134

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
46	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	135
47	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	136
48	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	137
49	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	138
50	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	139
51	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า.....	140
52	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	142
53	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	143
54	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....	144

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....
145	
56	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD.....
147	
57	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามการร้องเรียน.....
148	



## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา.....	14
3 เครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld-computers) สำหรับจดหน่วย แบบที่ 1.....	27
4 เครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld-computers) สำหรับจดหน่วย แบบที่ 2.....	27
5 แสดงขั้นตอนการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า.....	28
6 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่จัดส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า.....	30
7 เครื่องพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าแบบพกพา.....	30
8 แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ (PEA Call Center).....	36
9 ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคของฟิลิป คอตเลอร์.....	40