

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ .....	๗
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	2
สมมติฐานของการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	7
ข้อมูลทั่วไปการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	7
นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า .....	9
แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 .....	10
การบริหารจัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	13
แนวคิดเกี่ยวข้อง .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	31

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	34
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	34
ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง .....	36
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3    วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	48
วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
4    ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	54
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทน จุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	56
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	58
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า.....	63
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมกรรมการชำระค่าไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟฟ้า.....	81

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	94
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	97
บรรณานุกรม .....	99
ภาคผนวก .....	106
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	111

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่ และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน จูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	54
2	ค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทน จูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจูดบริการ และการได้รับข่าวสาร การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจูดบริการจากสื่อใด .....	56
3	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจูดบริการ .....	58
4	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจูดบริการ .....	59
5	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจูดบริการ.....	60
6	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากตัวแทนจูดบริการ.....	61
7	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม .....	62
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทน จูดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ .....	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ..... 64
10	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับ อายุ..... 65
11	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ กับ อายุ..... 66
12	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับ อายุ ..... 67
13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา..... 68
14	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านบริการของตัวแทนจุดบริการ กับ ระดับการศึกษา..... 69
15	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับ ระดับการศึกษา..... 70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
16	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ กับ ระดับการศึกษา..</p>	71
17	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับระดับการศึกษา.....</p>	72
18	<p>การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน จุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อาชีพ .....</p>	73
19	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับ อาชีพ.....</p>	74
20	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับ อาชีพ .....</p>	75
21	<p>การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทน จุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....</p>	76
22	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....</p>	77

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....</p>	78
24	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....</p>	79
25	<p>การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทน จุดบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน.....</p>	80
26	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ กับการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทน .....</p>	82
27	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน .</p>	83
28	<p>การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ ในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน.....</p>	84

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทน จุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ .....	86
30	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ กับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ .....	87
31	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับ เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ .....	88
32	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ กับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ .....	89
33	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ .....	90
34	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ .....	91



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน จุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ .....	92
36	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการกับวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน จุดบริการ .....	93
37	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทน จุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม การได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน จุดบริการจากสื่อใด.....	94

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ละเขต.....	11
3 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	14