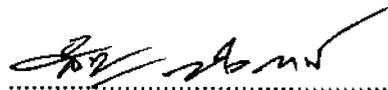


ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำรณ ภู่งาม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เสนอโดย นายคำรณ กูงาม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป



รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สำราญ พงษ์ไธมาส)

วันที่ 4 เดือน เมษายน พ.ศ. 2550

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



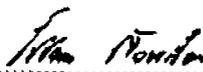
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กุลชลี พวงเพชร)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สอนสีดา)



กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร.เพ็ญภา ศรีเงินดี)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กุลชลี พวงเพชร ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สอนสีดา
ชื่อนักศึกษา	คำรณ ภู่งาม
สาขา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ใช้ไฟในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.9735 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) โดยการใช้ค่าการทดสอบที (t-test) สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และการทดสอบเอฟ (F-test) สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.2 มีอายุระหว่าง 30-39 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดคือร้อยละ 36.5 ส่วนใหญ่รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มากที่สุด คือร้อยละ 32.5

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใน 10 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวม

ทั้ง 10 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรกได้แก่ ด้านความปลอดภัย รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในภาพรวมผู้ใช้ไฟ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

Thesis Title	The Satisfaction of the Electricity Users toward the Service of the Provincial Electrical Authority, Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province
Thesis Advisors	Assoc. Prof. Kulchalee Puangpejara Asst. Prof. Ratchanok Suanseda
Name	Khumron Poo-ngam
Concentration	General Management
Academic Year	2006

ABSTRACT

This research aims to 1) study the level of satisfaction of the electricity users toward the services of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province, and 2) compare the level of satisfaction of the electricity users towards the services of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province, as classified by sex, age, level of education, occupation, monthly income, and monthly electricity expense. The 390 samples were electricity users in the service zone of the Provincial Electrical city Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province. A questionnaire was used to collect data with a reliability of 0.9735. The data was analyzed by a ready-made program to calculate frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, F-test and Fisher's Least-Significant Difference: LSD.

The findings of the research were as follows:

1. most of the electricity users were male at 51.2% and most of them were aged from 30-39 years or 31.8 percent. Most of them had an of education level equivalent to a Bachelor's degree or 36.5 per cent. The majority of them or 44.8 percent were government officials or state enterprise employees. The majority had a monthly income lower than 10,000 baht or 39.0 percent and their monthly electricity expense was usually lower than 500 baht, i.e. 32.5 percent.

2. the level of satisfaction of electricity users to the service of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province in 10 aspects: reaching customers, communication, ability, politeness, credibility, response to customers, safety, creation of services, understanding and knowing customers overall were at a high level ranging in descending order of satisfaction: safety, credibility,

understanding and knowledge of customers, reaching customers, reliability, response to customers, creation of services, politeness, ability, and communication respectively.

3. regarding the comparison overall: the electricity users of different sex, age, level of education, monthly income, and monthly electricity expense had satisfaction toward the services of the Provincial Electrical Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province with statistically significant difference at a level of 0.01. The electricity users of different occupations had satisfaction toward the services of the Provincial Electricity Authority of Wangnoi District, Phranakhonsi Ayutthaya Province with statistically significant difference at a level of 0.001.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความกรุณา ความใส่ใจ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ กุลชลิ พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สนวนสีดา ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนะทางที่เป็น ประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัชวีร์ ยิ้มพงษ์ คุณณฤมิต นิมนวล ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย และคุณชัยโย เชิดนาย ผู้จัดการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนา ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัย

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.เพ็ญภา ศรีเงินดี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษา ให้ ข้อเสนอแนะในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้ง ขอขอบคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

คำรณ ภู่งาม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ.....	28
แนวคิดและคุณภาพของการบริการ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	56
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	132
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	132
สมมติฐานการวิจัย.....	132
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	132
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	133
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	133
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล.....	133
สรุปผลการวิจัย.....	134
อภิปรายผล.....	138
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	143
บรรณานุกรม.....	146
ภาคผนวก.....	151
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	152
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	159
ภาคผนวก ค รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย..	164
ภาคผนวก ง หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	166
ประวัติผู้วิจัย.....	172

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง..... 55
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป..... 64
ตาราง 3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า..... 67
ตาราง 4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร..... 68
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ..... 69
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ..... 70
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ..... 71
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจ..... 72
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองลูกค้า..... 73
ตาราง 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย..... 74

	หน้า	
ตาราง 11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก.....	75
ตาราง 12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า.....	76
ตาราง 13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม.....	77
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	78
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	80
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามอายุ.....	82
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ.....	83
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความสามารถ จำแนกตามอายุ.....	84
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ.....	85
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความน่าเชื่อถือจำแนกตามอายุ.....	86

	หน้า
ตาราง 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	118
ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	119
ตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	120
ตาราง 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	121
ตาราง 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	123
ตาราง 54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	124
ตาราง 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความสามารถ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	125
ตาราง 56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความสุภาพ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	126

	หน้า
ตาราง 57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	127
ตาราง 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	128
ตาราง 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	129
ตาราง 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	130
ตาราง 61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	131

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์.....	22

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี