

คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า  
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี

ธนาริป พุ่มรุ่งเรือง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า  
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี

ธนธิป พุ่มรุ่งเรือง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพในการให้บริการรับชำระ  
ค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรีเสนอโดยนายธนธิป พุ่มรุ่งเรือง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(นายตระกูล จันทสุนทร)

วันที่ 16 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ดร. จีรวรรณ สมหวัง)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)

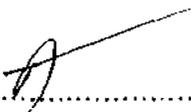
.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา เพิ่มศิริ)

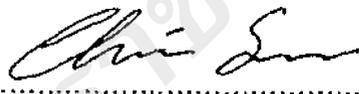
.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

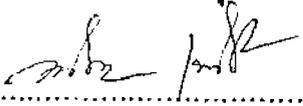
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพในการให้บริการรับชำระ  
ค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรีเสนอโดยนายชนาธิป พุ่มรุ่งเรือง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

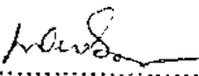
  
.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา  
(นายตระกูล จันทสุนทร)  
วันที่ 16 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร. จีรวรรณ สมหวัง)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สชาลณี ศิริโกศาภิรมย์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิตา เพิ่มศิริ)

  
.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิตา เพิ่มศิริ
ชื่อนักศึกษา	ชนาธิป พุ่มรุ่งเรือง
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ตอน ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) มีค่าเท่ากับ 0.9838 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความนับถือ และด้านตอบสนองต่อความประสงค์

2. การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Thesis Title            The Quality of Electricity Payment Services at Lop Buri Provincial  
                                 Electricity Authority Office

Thesis Advisors        Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom  
                                 Asst. Prof. Wanida Phermsiri

Name                     Thaniathip Phumrungruang

Concentration          General Management

Academic Year         2008

#### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the quality of electricity payment services at Lop Buri Provincial Electricity Authority Office, and 2) to compare quality of electricity payment services at Lop Buri Provincial Electricity Authority Office when consumers were classified according to gender, age, education, and occupation. The study was conducted with 398 consumers in the area of Mueang District, Lop Buri Province. The instrument used in this research was a two-part questionnaire to a reliability of 0.9838. The data were analyzed in terms of mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Fisher's Least-Significant Different (LSD).

The findings were as follows:

1. the overall quality of services was at a good level. Considered each individual aspect, their mean values were ranged in descending order as follows: service with voluntarily, keep good perception for the organization, politeness and care, quickness, respect, response to customer's need.
2. comparing mean values of quality in each aspect of services, the researcher found quality differences in each service at a significance level of .05 when consumers were classified according to gender, age, education, occupation and monthly income.

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความอนุเคราะห์ ความกรุณา ความใส่ใจ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาลินี ศิริโกคาภิรมย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา เพิ่มศิริ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำและข้อคิดต่าง ๆ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม สยักุล และรองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบ ความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณ ดร.จิรวรรณ สมหวัง ประธานสอบป้องกันวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำ เพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณ คุณศศิธร จันทมฤก และคุณธีรธร แสนศักดิ์ ที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการทำวิจัยแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณ คุณศิริรัตน์ ทองเรือง ที่คอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย และช่วยเหลือในด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัยและให้ความร่วมมือในส่วนของคุณข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

ขอขอบพระคุณ คุณบดินทร์ พุ่มรุ่งเรือง และขอขอบพระคุณครอบครัว ที่เป็นกำลังใจอย่างสูงให้แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ขออุทิศให้กับ คุณพ่อนิพนธ์ พุ่มรุ่งเรือง คุณแม่พรเพ็ญ พุ่มรุ่งเรือง ที่ล่วงลับไปแล้ว ซึ่งท่านเป็นแรงใจที่สำคัญ และยังคงอยู่ในใจของผู้วิจัยเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณจริงๆ ครับ

ธนาธิป พุ่มรุ่งเรือง

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	7
ประวัติความเป็นมา.....	7
วิสัยทัศน์ ภารกิจ.....	20
โครงสร้างการบริหาร.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	21
ความหมายของการบริการ.....	21
ลักษณะของการบริการ.....	22
ประเภทการบริการ.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	28
ความหมายของคุณภาพบริการ.....	28
ความสำคัญของคุณภาพการบริการ.....	29
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ.....	32
ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ.....	33
มิติของคุณภาพบริการ.....	35
คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า.....	36
ยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า.....	36
ตอบสนองต่อความประสงค์.....	39
ความนับถือ.....	40

## บทที่ 2 (ต่อ)

การให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ของ องค์กร.....	41
ความกระฉับกระเฉง.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
งานวิจัยภายในประเทศ.....	45
งานวิจัยต่างประเทศ.....	52
บทที่ 3   วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 4   ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
บทที่ 5   สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	97
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	97
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	98
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	98
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	99
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
สรุปผล.....	99
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	110

	หน้า
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	118
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	124
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	126
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	132

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	แสดงการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี จำแนกตามวิธีของการรับชำระ.....	2
ตาราง 2	ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี.....	54
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	64
ตาราง 4	คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า.....	66
ตาราง 5	คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านตอบสนองต่อความประสงค์.....	67
ตาราง 6	คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความนับถือ.....	68
ตาราง 7	คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการ รักษาภาพพจน์ขององค์กร.....	68
ตาราง 8	คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความกระฉับกระเฉง.....	69
ตาราง 9	คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม.....	70
ตาราง 10	เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ.....	71
ตาราง 11	เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	72
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและ เอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	73

ตาราง 13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	74
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านความนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	74
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	75
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	76
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	76
ตาราง 18	เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	78

ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	79
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านความนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	80
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านกรให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	81
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	82
ตาราง 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	83
ตาราง 25	เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	84
ตาราง 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	85
ตาราง 27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	86

ตาราง 28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านความนับถือ.เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	87
ตาราง 29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD).....	88
ตาราง 30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD).....	89
ตาราง 31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	90
ตาราง 32	เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	90
ตาราง 33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	92
ตาราง 34	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	92
ตาราง 35	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านความนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	93

ตาราง 36	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ของ องค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	94
ตาราง 37	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	95
ตาราง 38	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD).....	95

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี