

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249716



การศึกษาดารบับสู่นองสวณผลทหรั้งของผูู้ใช้ไฟฟ้ทาระบบ่อนที่ีมีห้ดคุณสวณ
ถเรบรึทหระของเวทไฟฟ้ทห้ดวณคุณึทวณหือเท้ทเว จั้ทว้ดขลบุรี

ถ้กค้ นวทลคณ

ว้ทขวบึทนอ์นเป็นส่วนหนึ่ของถวทศึทข เทพทลค้ก้ดฐทขบรึทวธศุคึงนทวบ้ดขลบุรี
สวขเว็ขวบึทวธศุคึง
นทวจึทขวคึ้บวขค้ก้ดฐทขนล

ท.ศ. 2553

๖๐๐๒๕๔๒๖๗

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



249716

การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพ
การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ภักดี นาคอุดม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มี
ต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา
จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย ภักดี นาคอุดม

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ กลุ่มสาขาวิชาการตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนตียง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.วิสูตร กูโรจน์เรือง

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชน แสงจักร์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนตียง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ดร.วิสูตร กูโรจน์เรือง)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหกโต)

โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ กลุ่มสาขาวิชา
การตลาด

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉริ ขจรไชยกูล)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
วันที่ เดือน..... พ.ศ.

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
ผู้วิจัย	ภัคดี นาคอุดม
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติยัง
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.วิสูตร ภูโรจน์เรือง

249716

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากนั้นทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติ t-test และ F-test หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงใช้การทดสอบด้วยวิธีของ LSD รายคู่ และความสัมพันธ์วิเคราะห์ โดยใช้ Pearson's product moment correlation coefficient

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้และความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งการรับรู้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตอบสนอง รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความมั่นคง ส่วนความคาดหวังค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเข้าถึงบริการ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ การเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวัง พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน รับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มี อายุ ระดับการศึกษา และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ในระดับปานกลาง

Abstract

Thesis Title	A Study of Perception and Expectation of Small Electricity Consumers towards Service Quality of Provincial Electricity Authority (Pattaya City) chonburi province
The Researcher	Phakdee Nakudom
Level of Study	Master of Business Administration (Business Administration)
Year	2010
Principal Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr. Chittinan Chanetiyong
Associate Thesis Advisor	Dr. Wisut Lurotrueang

249716

The purposes of this research were to study and compare the perception and expectation of Small Electricity Consumers towards Service quality of Provincial Electricity Authority (Pattaya City) chonburi province. In addition, the relations between their perception and expectation were also studied. The research tools were questionnaires collected from 400 samples. The obtained data were analyzed by using package computer program. The statistics employed in this study comprised of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. In addition, if the significant difference was found at the level of 0.05, LSD method and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient were applied.

The research results revealed that: Overall, their perception and expectation it was found at a high level. It was found that all respective aspects i.e., response, reliability, and security were also found at a low level. Overall, their expectation towards its service quality was found at a high level. Taking each aspect into consideration, it was found that all respective aspects i.e., service access, communication, and reliability were also found at a low level. Having compared their perception, it was found that perception of the consumers with different genders, ages, education levels, occupations, monthly incomes, and monthly electricity bill, was not different. It was found that expectation of the consumers with different ages, education levels, and monthly electricity bill was significant different at the level of 0.05, while of those with different genders, occupations, and monthly incomes was not different. Their perception and expectation towards its service quality was related at a moderate level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ ชะเนติยัง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักที่สละเวลาในการให้คำปรึกษาแนะนำ แนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่งส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยเขตเมืองพัทยาทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณแม่ ผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ที่สุดในชีวิต ให้สติปัญญา ให้ความรักและความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้ทำการวิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุคลากร คณาจารย์ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องมา ณ โอกาสนี้

ภักดี นาคอุดม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	8

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53

3 วิธีดำเนินการวิจัย

แบบของการวิจัย	57
ประชากร และหน่วยวิเคราะห์.....	57
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	
ผลการวิเคราะห์.....	62
5 สรุปผล อภิปรายผล	
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผล	107
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	109
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	116
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือวิจัย.....	121
ประวัติของผู้วิจัย	125

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ	33
4.1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	62
4.2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	63
4.3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4.4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	64
4.5	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
4.6	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	65
4.7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม.....	66
4.8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้.....	67
4.9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง.....	68
4.10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ	69
4.11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อนโยน.....	70
4.12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสาร	71

ตารางที่	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความซื่อสัตย์.....	72
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคง	73
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้.....	74
4.16 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	75
4.17 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	75
4.18 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	77
4.19 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	78
4.20 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
4.21 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	81
4.22 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	82
4.23 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	83
4.24 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ	84

ตารางที่	หน้า
4.25 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ	85
4.26 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามอายุ	86
4.27 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง จำแนกตามอายุ	87
4.28 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ จำแนกตามอายุ	88
4.29 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	88
4.30 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามระดับการศึกษา	90
4.31 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ	90
4.32 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามอาชีพ	92
4.33 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	93
4.34 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	94
4.35 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	95
4.36 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	96
4.37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อยกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย	97
4.38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือ ได้กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย	98

ตารางที่	หน้า
4.39	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้าน การตอบสนองกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย 98
4.40	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย..... 99
4.41	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความสุภาพ อ่อนโยนกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย 99
4.42	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสื่อสาร กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย..... 100
4.43	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความซื่อสัตย์ กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย..... 100
4.44	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความมั่นคง กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย..... 101
4.45	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสร้างสิ่ง ที่จับต้องได้กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย 101

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	13
2.2 แนวคิดลูกค้าคือจุดศูนย์.....	18
2.3 การเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า.....	21
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลการกระทำและแนวโน้มในการรับบริการ	22
2.5 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ	22
2.6 อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ	22