

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
สมมุติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดคุณภาพการบริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	25
ประวัติความเป็นมาและการพัฒนาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	29
โครงสร้างการบริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	59

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	84
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	84
สมมติฐานของการศึกษา.....	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	85
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	85
สรุปผลการวิจัย.....	86
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	100
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	108
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	111

หัวข้อ

หน้า

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์..... 113

ประวัติผู้ศึกษา..... 119



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนตัวอย่าง ตามประเภทการใช้ไฟฟ้า	62
2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	71
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป	72
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มาตรฐาน ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า จำแนกเป็น รายข้อ	76
6 แสดงผลการเปรียบเทียบการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามตามความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า.....	80
7 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชน ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัคคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตาม มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	81

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดการวิจัย	60
----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

1 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	112
--	-----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY