

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามในการศึกษา.....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	34
สภาพทั่วไปของตำบลคูทอง.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	59

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการศึกษา.....	85
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	98
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ.....	99
ภาคผนวก ข ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม.....	105
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของ แบบสอบถาม.....	108
ประวัติผู้ศึกษา.....	111

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนประชากร.....	44
2	จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าจริง.....	45
3	จำนวนประชากร และผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้ไฟฟ้า.....	58
4	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามอาชีพ.....	65
5	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	66
6	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามรายได้.....	67
7	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	68
8	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์.....	69
9	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา.....	70
10	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่.....	71
11	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	72
12	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....	73
13	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ.....	74
14	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	75
15	ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ.....	76

16	ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ รายด้าน.....	77
17	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
18	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา รายด้าน.....	79
19	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้.....	80
20	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้รายด้าน.....	81
21	ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม.....	82

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	โครงสร้างของระบบบริการ.....	21
2	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	56



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	106
2 ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	109



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY