

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT.....	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	20
บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
กลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การดำเนินการสนทนากลุ่ม	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
วัตถุประสงค์การวิจัย	57
สมมติฐานการวิจัย	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	58
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	60
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	67
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	75
ภาคผนวก ค คำอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	81
ประวัติผู้วิจัย	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน... 46
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านมาตรฐานของการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ 47
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและ การเปิดเผย จำแนกเป็นรายข้อ 48
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเท่าเทียมและความเป็น ธรรม จำแนกเป็นรายข้อ..... 49
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ จำแนกเป็นรายข้อ..... 50
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูล จำแนกเป็นรายข้อ 51
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเข้าใจในการแก้ไข ข้อผิดพลาด จำแนกเป็นรายข้อ 52
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านประสิทธิภาพและ ความคุ้มค่า จำแนกเป็นรายข้อ 53
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยาย เขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 54

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	28
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY