

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
สมมุติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
<b>บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>10</b>
การไฟฟ้าจังหวัดหนองคาย .....	10
แนวคิดและและหลักการบริการ .....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน .....	33
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ .....	40
มาตรฐานคุณภาพบริการสำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	46
บทบาทและความสำคัญในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อ พัฒนาการบริการ .....	48
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	54
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>58</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58

หัวข้อ	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>64</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>86</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	86
สมมุติฐานการวิจัย .....	86
วิธีดำเนินการวิจัย .....	87
สรุปผลการวิจัย .....	88
การอภิปรายผล .....	92
ข้อเสนอแนะ .....	94
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>96</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	101
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	109
หนังสือขอแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ .....	110
ภาคผนวก ค รายชื่อลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้ในการวิจัย .....	112
และหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย .....	113
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>128</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	46
2	ลูกค้าเอกชนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายประเภทกิจการขนาดใหญ่	59
3	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	67
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายโดยรวมและรายด้าน.....	69
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านเทคนิคโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	70
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการบริการก่อนการขายโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	71
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหลังการขายโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	72
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	73
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ.....	74
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทของกิจการ ทั้งโดยรวมและรายด้าน .....	75
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเครื่องสำอางไฟฟ้าฉุกเฉิน ทั้งโดยรวมและรายด้าน.....	76

ตารางที่	หน้า
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ทั้งโดยรวมและรายด้าน .....	77
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม ค่าไฟฟ้า เฉลี่ยต่อเดือน ทั้งโดยรวมและรายด้าน .....	78
14 ผลการทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภท กิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อ การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย ด้านเทคนิคจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน .....	79
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระยะเวลา ที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว ทั้งโดยรวมและรายด้าน .....	80
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามจำนวนพนักงาน ทั้ง โดยรวมและรายด้าน .....	81
17 ผลการศึกษาความต้องการของลูกค้าเพื่อให้มีการปรับปรุงการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย .....	82
18 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย .....	84

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ละเขต.....	13
2	แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย.....	14
3	แสดงแผนผังการบริหารงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย.....	15
4	แสดงความพอใจของพนักงานและความพอใจของลูกค้า.....	39
5	องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	44



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY