

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	8
โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์	13
สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	21
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ	27
ปัจจัยทางการตลาดบริการ 7P's	30
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	36
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	42
ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่	46
ทฤษฎีการจัดองค์การ	48

หัวเรื่อง	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
กรอบแนวคิดในการวิจัย	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้บริการ	67
ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการ	68
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการ	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ	92
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	96
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	97
การเก็บรวบรวมข้อมูล	97
การวิเคราะห์ข้อมูล	97
สรุปผลการวิจัย	98
อภิปรายผลการวิจัย	101
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	104
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	109
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา 61
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 67
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ 68
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบริการ 69
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา 70
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ 71
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด 72
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 73
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ 74
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 75
11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า 76
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ 78
13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการบริการเป็นรายคู่ตามอาชีพ 79

27	ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านลักษณะการให้บริการ ที่ต้องการเพิ่ม จำนวน 819 คำตอบ	93
28	ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า จำนวน 971 คำตอบ	94
29	ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการบริการจดหน่วยและเก็บเงิน จำนวน 638 คำตอบ	95
30	ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า จำนวน 525 คำตอบ	96

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์	19
2 โครงสร้างของระบบบริการ	22
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	59



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY