

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	20
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	31
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47

หัวข้อเรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	69
สมมติฐานการวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	84
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ความสอดคล้องข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย	90
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	93
ประวัติผู้วิจัย	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 54
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 55
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ..... 56
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 57
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการให้บริการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 58
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ 59
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน 61
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน 62

9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี การศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	63
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี การศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	64
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ..	66
12	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	67

