

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์การศึกษา .....	6
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>7</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	16
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	27
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม .....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	47

## สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	49
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	76
สรุปผลการศึกษา .....	76
อภิปรายผล .....	78
ข้อเสนอแนะ .....	82
บรรณานุกรม .....	83
ภาคผนวก .....	87
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	88
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ.....	93
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ .....	96
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	98
ประวัติผู้ศึกษา .....	103

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	56
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ .....	57
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ จำแนกเป็นรายข้อ .....	58
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ .....	59
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ .....	60
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ .....	61
8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	63
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง กันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน .....	66
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	68
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	70
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	72
14 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน .....	74

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม .....	36
2 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	47