

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญแผนภูมิ .....	ณ
<b>บทที่ 1</b> บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	6
<b>บทที่ 2</b> วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
พัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....	15
นโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วงปี พ.ศ. 2550-2553.....	22
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการศึกษา .....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	56
สมมติฐานการศึกษา.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สรุปผล.....	58
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	68
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา.....	69
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์แบบทดสอบค่า IOC .....	74
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	77
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	80
ประวัติผู้ศึกษา.....	86

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	43
2	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน.....	45
3	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการบริการ.....	46
4	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	47
5	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านข้อมูลข่าวสาร.....	48
6	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านมาตรฐานการบริการ....	49
7	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศแตกต่างกัน.....	50
8	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	51
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	52
10	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน	53
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	54
12	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนนัง จังหวัดบุรีรัมย์ .....	55

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
2	กระบวนการจูงใจบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	12



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY