

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญแผนภูมิ	(๑๐)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๑)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย	๒
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๓
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๓
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
บทที่ ๒ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๓๒
๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔๓
๒.๔ หลักกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๔๕
๒.๕ ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์	๕๙
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๓
๒.๗ กรอบแนวคิด	๘๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๗
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๗
๓.๓ เครื่องมือในการวิจัย	๘๙
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๙๐
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๙๑
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๓
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์	๙๖

สารบัญ (ต่อ)

๔.๓	ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์	๑๐๒
๔.๔	ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์	๑๑๑
๔.๕	สรุปผลการสัมภาษณ์บุคคลเชิงลึกเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์	๑๑๔
๔.๖	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๐
บทที่ ๕	สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑	สรุปผลการวิจัย	๑๒๓
๕.๒	อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๖
๕.๓	ข้อเสนอแนะ	๑๒๘
บรรณานุกรม		๑๓๐
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๑๓๘
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์	๑๔๐
	ภาคผนวก ค ผลการความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	๑๔๖
	ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลตัวอย่าง(Try out)	๑๕๑
	ภาคผนวก จ ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try out)	๑๕๓
	ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึก	๑๕๖
	ภาคผนวก ช แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๕
ประวัติผู้วิจัย		๑๗๒

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ ๘
๒.๒	สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ๑๔
๒.๓	สรุปประเภทของการบริการ ๒๐
๒.๔	สรุปคุณภาพของการให้บริการ ๒๖
๒.๕	สรุปคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี ๓๑
๒.๖	สรุปความหมายของความพึงพอใจ ๓๔
๒.๗	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ๓๙
๒.๘	สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ๔๒
๒.๙	สรุปแนวคิดทฤษฎีเดียวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๔๕
๒.๑๐	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมของการให้บริการ ๕๔
๒.๑๑	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๖๙
๒.๑๒	สรุปแนวคิดกับงานวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ๗๖
๒.๑๓	แนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ๘๓
๔.๑	จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ๙๓
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม ๙๖
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๙๗
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๙๘
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๙๙
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ๑๐๐
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ ๑๐๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

๔.๘	การเปรียบเทียบระดับ ความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ บริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ	๑๐๒
๔.๙	การเปรียบเทียบระดับ ความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ	๑๐๓
๔.๑๐	การเปรียบเทียบระดับ ความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับ การศึกษา	๑๐๔
๔.๑๑	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๕
๔.๑๒	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๖
๔.๑๓	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	๑๐๗
๔.๑๔	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ	๑๐๘
๔.๑๕	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน	๑๐๙
๔.๑๖	ผลสรุปโดยรวมของการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ ดังต่อไปนี้	๑๒๐
๔.๑๗	ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์	๑๒๑

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

๒.๑	สามเหลี่ยมแห่งบริการ The Service Triangle	๑๓
๒.๒	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล	๓๗
๒.๓	แสดงการมีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจ	๓๘
๒.๔	ผังผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์	๖๒
๒.๕	กรอบแนวคิดการวิจัย	๘๖
๔.๑	สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๐