

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	7
ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	7
พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต.....	10
ประวัติความเป็นมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง.....	11
พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง.....	12
หน้าที่และการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	25
ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	40
การทดสอบใช้เครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยหา ค่าความถี่ ร้อยละ.....	45
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	47
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง โดยหาค่า t-test จำแนกตาม เพศ.....	52
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
อภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	77
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	82

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง.....	45
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	48
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา.....	49
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	50
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	51
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	52
7	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศ.....	53
8	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ.....	54
9	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	55
10	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	56
11	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ...	58
13 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคจำแนกตามอาชีพ เป็นรายชื่อ.....	59
14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ย.....	60
15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน.....	61
16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายชื่อ.....	62

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต.....	10