

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ค
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	8
ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	8
พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต	11
การให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
อำเภอบางปะอิน	13
หน้าที่และการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	16
สถิติการให้บริการงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน.....	17
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	35
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	38
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	38
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	40
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
	การวิเคราะห์ข้อมูล	54
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้า	
	ส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	56
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้า	
	ส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	58
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ	
	ของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน	
	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	60
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ	
	การให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของ	
	ผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน	
	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ การให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตามข้อมูลการใช้บริการของ ผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	80
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก.....	104
ประวัติย่อผู้วิจัย	109