

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	10
การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
วิธีการเก็บข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ )

บทที่		หน้า
3	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย.....	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	วิธีดำเนินการวิจัยตอนที่ 2.....	37
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย.....	37
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
	การวิเคราะห์สภาพการขอใช้บริการ.....	41
	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการให้บริการกับความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ.....	49
	การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด พิษณุโลกผู้ให้บริการ.....	59
	การวิเคราะห์สภาพการให้บริการ.....	59
	การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสภาพการให้บริการกับความ คาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ.....	62
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
	สรุปผลการวิจัย.....	73
	อภิปรายผล.....	78
	ข้อเสนอแนะ.....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือ.....	85
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	96
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	105
ประวัติผู้วิจัย.....	109

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4-1 แสดงการวิเคราะห์สภาพการขอใช้บริการ.....	42
4-2 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่างๆ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....	43
4-3 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....	43
4-4 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการตอบสนอง แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....	44
4-5 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการรับประกัน แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....	44
4-6 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....	45
4-7 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างในภาพรวม แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า.....	45
4-8 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า.....	46
4-9 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า.....	46
4-10 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการตอบสนอง แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า.....	47
4-11 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการรับประกัน แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า.....	47
4-12 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า.....	48
4-13 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างในภาพรวม แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า.....	48
4-14 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านความเชื่อถือได้.....	51
4-16 แสดงการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการตอบสนอง.....	53
4-17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการรับประกัน.....	55
4-18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการเอาใจใส่.....	58
4-19 แสดงการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ให้บริการ.....	60
4-20 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แยกตามสถานะภาพของผู้ให้บริการ.....	60
4-21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	62
4-22 แสดงการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านความเชื่อถือได้.....	64
4-23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการตอบสนอง.....	66
4-24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการรับประกัน.....	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและ คุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกด้านการ เอาใจใส่.....	70