

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าของประเทศไทย.....	5
บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี.....	6
ขอบข่ายภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี.....	10
ขอบข่ายงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี.....	12
แนวคิดทฤษฎีหลักการให้บริการ.....	16
การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion).....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
กรอบความคิดในการวิจัย.....	38
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	39
ขั้นตอนการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	72
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	83
ภาคผนวก ข การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	91
ภาคผนวก ค การสนทนากลุ่ม (F.G.D.).....	96
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	41
4.1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ....	46
4.2	ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยรวม.....	48
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านเทคนิคเชิงระบบ.....	49
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านการให้บริการทั่วไป.....	50
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน.....	51
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน.....	52
4.7	กำหนดหัวข้อรายการของปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้ง 4 ด้าน.....	53
4.8	วิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านเทคนิค.....	56
4.9	วิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านการให้บริการทั่วไป	60
4.10	วิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	63
4.11	วิเคราะห์ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน	66

สารบัญภาพ

ตารางที่		หน้า
2.1	ลักษณะการเรียงคำถาม.....	28
2.2	การนั่งสนทนากลุ่มแบบวงกลมและแบบมีโต๊ะตรงกลาง.....	30
2.3	กรอบความคิดในการวิจัย.....	38

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Nakhon Sawan Rajabhat University