

## สารบัญ

|                                       | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ                              | (3)  |
| ABSTRACT                              | (4)  |
| กิตติกรรมประกาศ                       | (5)  |
| สารบัญ                                | (6)  |
| สารบัญตาราง                           | (8)  |
| บทที่ 1 บทนำ                          | 1    |
| ความสำคัญของปัญหา                     | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา               | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ             | 4    |
| ขอบเขตของการศึกษา                     | 4    |
| นิยามศัพท์                            | 5    |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร                 | 7    |
| แนวทางการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | 7    |
| การประเมินความต้องการทางการเรียนรู้   | 12   |
| ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดบริการ          | 14   |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ     | 17   |
| แนวคิดแผนธุรกิจ                       | 20   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                 | 30   |
| กรอบแนวคิดงานวิจัย                    | 35   |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย                  | 36   |
| สถานที่ดำเนินการวิจัย                 | 36   |
| ประชากร                               | 36   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล     | 36   |
| การทดสอบเครื่องมือ                    | 37   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                   | 37   |
| วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล                | 38   |

|                                                                            | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์                                               | 40   |
| ตอนที่ 1 บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง                         | 40   |
| ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการไฟฟ้า                                  | 46   |
| ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังของคุณภาพ<br>การให้บริการ | 52   |
| ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ                                                | 59   |
| ตอนที่ 5 แนวทางการจัดการแผนธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค                    | 61   |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ                                        | 67   |
| สรุปผลการวิจัย                                                             | 67   |
| อภิปรายผล                                                                  | 68   |
| ข้อเสนอแนะ                                                                 | 70   |
| บรรณานุกรม                                                                 | 73   |
| ภาคผนวก                                                                    | 79   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม                                                        | 78   |
| ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย                                                  | 87   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |                                                                                                                      | หน้า |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | จำนวนและร้อยละของประเภทของสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามในเขต อำเภอสันป่าตอง                                      | 46   |
| 2     | จำนวนและร้อยละของขนาดหม้อแปลงของผู้ตอบแบบสอบถามในเขต อำเภอสันป่าตอง                                                  | 47   |
| 3     | จำนวนและร้อยละของค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง                                         | 47   |
| 4     | ความสัมพันธ์ระหว่างค่าไฟฟ้ากับขนาดหม้อแปลง                                                                           | 48   |
| 5     | จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง                                                      | 48   |
| 6     | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระยะเวลาของการรับบริการในแต่ละด้านของการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง | 50   |
| 7     | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า ในเขตอำเภอสันป่าตอง    | 52   |
| 8     | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้านการให้บริการทั่วไป ในเขตอำเภอสันป่าตอง    | 53   |
| 9     | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้านราคา ในเขตอำเภอสันป่าตอง                  | 55   |
| 10    | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในเขตอำเภอสันป่าตอง  | 55   |
| 11    | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้านการให้บริการทั่วไป ในเขตอำเภอสันป่าตอง    | 56   |
| 12    | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้านบุคลากร ในเขตอำเภอสันป่าตอง               | 57   |
| 13    | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเขตอำเภอสันป่าตอง    | 58   |
| 14    | ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง                                                             | 59   |

## สารบัญภาพ

| ภาพ |                                                      | หน้า |
|-----|------------------------------------------------------|------|
| 1   | การดำเนินการให้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค     | 9    |
| 2   | การประเมินความต้องการทางการเรียนรู้                  | 12   |
| 3   | การประเมินความต้องการ                                | 13   |
| 4   | กรอบแนวคิดงานวิจัย                                   | 35   |
| 5   | โครงสร้างองค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค                      | 41   |
| 6   | สรุปการให้บริการของธุรกิจเสริมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย | 65   |