

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ การบริการ งานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ การบริการ งานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่ง งาน และหน่วยงานที่สังกัด	29
ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการศึกษา	61
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	95
แบบสอบถาม	96
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงข้อมูลจำนวนตัวอย่าง	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟต.1)	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการติดต่อใช้บริการ	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางในการติดต่อใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความถี่ในการใช้บริการงานซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	20
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ	21
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการตอบสนอง	23
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความมั่นใจ	24
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการดูแลเอาใจใส่	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านรูปลักษณะของการบริการ	27
16 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพบริการ	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามตำแหน่งงาน	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการตอบสนอง จำแนกตามตำแหน่งงาน	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน	35
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามตำแหน่งงาน	37
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านรูปลักษณะของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน	39
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	42
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	50
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรับบริการจากแผนกระบบสื่อสาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	53
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรูปลักษณะของการบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	56
27 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านต่างๆ ของงานบริการซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อสาร	60
28 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้)	79
29 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของพนักงานระดับผู้บริหารชั้นต้น	81
30 ระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของพนักงานระดับ 6- 8	82
31 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของพนักงานระดับ 3-5	83
32 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน กฟต. 1	84
33 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สำนักงาน ฝปค.(ต.1)	85
34 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด	86

ลิขสิทธิ์ในผลงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ	87
36 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา	88
37 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย	89
38 แสดงระดับความพึงพอใจของคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต1 (ภาคใต้) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัด สถานีไฟฟ้า	90