

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงาน
ซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1
(ภาคใต้)

ผู้เขียน

นายผดุงศักดิ์ สายสระสง

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร. นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกระบบสื่อสารในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จำนวน 302 รายโดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพ 5 ด้านได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และ รูปลักษณะการบริการของผู้ให้บริการ ในมิติของ พนักงานผู้ให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือ และอาคารสถานที่ในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม มาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุง รักษา ระบบสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจในทุกองค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านรูปลักษณะของการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่

| | |
|----------------------------------|--|
| Independent Study Title | Customer Satisfaction Towards Service Quality of Communication Equipment and System Maintenance Division, The Provincial Electricity Authority of Region 1 (South) |
| Author | Mr. Padoongsak Saisasong |
| Degree | Master of Business Administration |
| Independent Study Advisor | Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn |

Abstract

This independent study aimed at examining level of satisfaction towards customer satisfaction towards service quality of communication equipment and system maintenance division, The Provincial Electricity Authority of Region 1 (South), of which research data were gathered by the distribution of questionnaires to 302 officers of the Provincial Electricity Authority Area 1 (South). The study was conducted under the framework that measured the satisfaction of service receivers in 5 approaches: reliability, responsiveness, assurance, attention, and service appearance, in dimensions of service providers, service process and methods, tools and equipments, and office space. Then, all data derived were accessed by the use of descriptive statistics, consisting of frequency, percentage, and mean.

The findings presented that respondents ranked their satisfactions towards overall quality of the communication system maintenance service at "satisfied" level. Considering in a single approach, it was found that the respondents ranked their satisfaction for almost all approaches at "satisfied" level, except for the approach of attention, which was ranked at "neutral" level. Hereafter were respectively shown the list of approaches that they satisfied with the most: service appearance, assurance, reliability, responsiveness, and attention.