

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อ คุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการ ภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	25
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อ คุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม พื้นที่ใช้งานและ หน่วยงานที่สังกัด	66
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและอื่นๆ เพื่อปรับปรุงในการให้บริการ	117
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	121
สรุปผลการศึกษา	121
อภิปรายผลการศึกษา	132
ข้อค้นพบ	133
ข้อเสนอแนะ	136
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	142
แบบสอบถาม	143
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	18
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ)	19
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน	20
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	21
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้เครือข่าย VHF ต่อเดือน	21
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของงานที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุ VHF	22
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากที่สุด	23
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างที่ใช้บริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมากที่สุด	24
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความไว้วางใจ	25
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความไว้วางใจ	27
14	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความไว้วางใจ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความมั่นใจ	31
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความมั่นใจ	33
17	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความมั่นใจ	35
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านรูปลักษณ์	38
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านรูปลักษณ์	39
20	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านรูปลักษณ์	42
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความใส่ใจ	45
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านความใส่ใจ	47
23	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบปัจจัยย่อยคุณภาพด้านความใส่ใจ	49
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านการตอบสนอง	52
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านการตอบสนอง	53
26	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านการตอบสนอง	54
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆ	59
29	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพด้านอื่นๆ	61
30	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพ	64
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	67
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญด้านความมั่นใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	68
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	69
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญด้านความใส่ใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	70
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญด้านการตอบสนอง จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	71
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญด้านอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	72
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจด้านความไว้วางใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	73
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจด้านความมั่นใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	74
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	75
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจด้านความใส่ใจ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	76
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจด้านการตอบสนอง จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	77
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจด้านอื่นๆ จำแนกตามพื้นที่ใช้งาน	78
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามหน่วยงานที่ สังกัด 81
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามหน่วยงานที่ สังกัด 82
46	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสำคัญต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อคำถามที่ 2 83
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามหน่วยงานที่ สังกัด 84
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านการตอบสนอง จำแนกตามหน่วยงาน ที่สังกัด 85
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด 87
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด 89
51	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความ ไว้วางใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อคำถาม ที่ 1 90
52	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความ ไว้วางใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อคำถาม ที่ 2 91
53	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความ ไว้วางใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อคำถาม ที่ 3 92
54	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความ ไว้วางใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ของข้อคำถาม ที่ 4 93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 5	94
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	95
57 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 1	96
58 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 2	97
59 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสำคัญต่อด้านความมั่นใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 5	99
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	100
61 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 3	101
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	102
63 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสำคัญต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 2	103
64 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 4	104
65 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 6	105
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการตอบสนองจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	107
67 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการตอบสนอง จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 1	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
68	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการตอบสนอง จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 3	109
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	110
70	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 1	111
71	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 2	112
72	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 3	113
73	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 4	114
74	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 5	115
75	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อด้านอื่นๆ จำแนกตามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด เป็นรายคู่ ของข้อคำถามที่ 6	116

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 14 โดยใช้ Quadrant Analysis	29
2	แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 17 โดยใช้ Quadrant Analysis	36
3	แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 20 โดยใช้ Quadrant Analysis	43
4	แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 23 โดยใช้ Quadrant Analysis	50
5	แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 26 โดยใช้ Quadrant Analysis	55
6	แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 29 โดยใช้ Quadrant Analysis	62
7	แสดงการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามในตารางที่ 30 โดยใช้ Quadrant Analysis	65