

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของ
แผนกวิศวกรรมและการตลาดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้วิจัย

กชกร กลิ่นเกษร

ระดับการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

พ.ศ.

2553

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์นันทนา วงศ์จรรยา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกวิศวกรรมและการตลาดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกวิศวกรรมและการตลาดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ประชากรจำนวน 148 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่อ้างอิงได้แก่การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-test เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีของเซฟเฟ โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท พนักงานมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Independent Study Title	Employees' Satisfaction with the Service of Engineering and Marketing Section of The Provincial Electricity Authority, Chachoengsao Province.
The Researcher	Kodchakorn Klinkesorn
Level of Study	Master of Business Administration, General Management
Year	2010
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Naiyana Wongjunya

The purposes of the study were to study the satisfaction of employees with the service of the engineering and marketing section, and to compare the level satisfaction of the customers, who had different demographics of The Provincial Electricity Authority, Chachoengsao Province. The study population were 148 customers of the said office. The research tools used in this study were percentage, mean and standard deviation. The comparison on customers satisfaction was determined by personal factors through t-test. One way analysis of variance and pair comparison along with Scheffe were also employed in the research at the statistical significant level at .05.

According to the research, most of employees were male, aged between 41-50 years old with higher than bachelor degrees, married, and have the average monthly income between 20,001-30,000 baht. The overall satisfaction level was at high level. The highest satisfaction level goes to service staff. The hypothesis testing found that the customer with different age, status, education level and monthly income would have different satisfaction levels with statistically significant. As for the differences in gender would not result in any different satisfaction level with statistically significance.