

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบจำหน่ายและ
บำรุงรักษากระแสไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้วิจัย

ไพฑิพย์ บุญสารี

ระดับการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

พ.ศ.

2553

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดร.วรศักดิ์ วัชรกำธร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบจำหน่ายและบำรุงรักษากระแสไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบจำหน่ายและบำรุงรักษากระแสไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่อ้างอิงได้แก่การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-test เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีของเชฟเฟ่ โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุต่ำกว่า 26 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ส่วนมากเป็นนักเรียน / นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Independent Study Title	Customers' Satisfaction with The Distribution and Electrical Maintenance System of The Provincial Electricity Authority, Bangpakong District, Chachoengsao Province
The Researcher	Paitip Boonsaree
Level of Study	Master of Business Administration, General Management
Year	2010
Independent Study Advisor	Dr. Worasak Watcharakumthorn

The purposes of the study were to study customers satisfaction with the distribution and the electrical maintenance system, and to compare the level of satisfaction of customers, who had different demographics of The Provincial Electricity Authority, Bangpakong District, Chachoengsao Province. The study samples were 391 customers of the said office. The research tools used for analyzing the data were percentage, mean and standard deviation. The comparison on customer satisfaction was determined by personal factors through t-test. One way analysis of variance and pair comparison along with Scheffe were also employed in this study at the statistical significant level at .05.

The research showed that most of the customers were female, below 26 years of age, with education level of high school or equal, mostly students/college students with average monthly income of 5,000 baht or below. The overall satisfaction level was very good with the highest satisfaction level in service quality. It was found that the difference of age, education level, occupation and monthly income, had an effect on the difference of customers' satisfaction level with a statistically significant difference, while the difference of sex showed no difference of the level of satisfaction.